

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP MUTU PELAYANAN
KANTOR KEPALA DESA PANCURAN GADING
KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN
KAMPAR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana S1 Ilmu Komunikasi



OLEH:

BELI WIRNA
10843001468

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGRISULTAN SYARIF KASIM
RIAUSULTAN
2012**

KATA PENGANTAR

Subhanallah dan Allahamdulillah atas segala nikmat dan rahmad yang telah Allah SWT berikan kepada saya. Rob Yang Maha Pengasih Tapi tak pilih kasih, Yang Maha Penyayang namun tak pandang sayang. Syukur atas nikmat kesehatan dan kesempatan serta innayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar**

Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan yang baik ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Ayahanda Baharuddin. L dan Ibunda Sinya sembah sujud ku untuk kedua orang tua penulis, yang telah banyak berkorban dan berdoa tiada hentinya untuk kesuksesan anak-anaknya,
2. Prof. DR. H. M. Nazir selaku Rektor UIN Suska Riau, yang telah memberikan izin penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini,
3. Prof. DR. H. Amril M. MA, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan kemudahan dalam perizinan penelitian dan hal – hal penting lainnya,
4. DR. Nurdin Abdul Halim. MA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan kesempatan dan izinnya dalam melaksanakan penelitian,
5. Drs. Ginda, M. Ag Pembimbing I, terima kasih atas segala bantuan dan arahan dalam penulisan skripsi ini,

6. Mardhiah Rubani, M. Si, selaku pembimbing II, yang selalu memberikan dukungan, nasehat, kritik, dan sarannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik,
7. Segenap saudara ku Bg. Badrul, Bg. Budi, Bg. Basuki, Teh Uci, K Susi, keponakan ku yang lucu-lucu dan menggemaskan Tori, Ela, Yuli, yang senantiasa memberikan do'a serta bantuan moril, terima kasih untuk semuanya,
8. Seluruh Pegawai Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, atas segala bantuan dan kemudahannya dalam hal administrasi,
9. Teman-teman Public Relations, Nova, Madiyah, Niki, Yanti, Fadli, Hamarianto, Rinaldi, dan seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2008
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Allah SWT selalu bersama kita. Amin

Semoga Allah membalas segala jasa – jasa yang terpatri, dan semoga skripsi ini dapat diterima serta memberikan pengetahuan dan referensi baru bagi semua pihak. Terimakasih.

Pekanbaru, Juni 2012

Penulis

ABSTRAK

Persepsi yang terjadi pada masyarakat Desa Pancuran Gading terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Kapung Kabupaten Kampar berbeda beda, ada yang menilai positif dan ada yang menilai negatif, ini dapat dilihat dari beberapa tanggapan, serta penilai masyarakat yang memiliki keperluan atau kepentingan yang harus diselesaikan oleh pegawai kantor kepala desa, seperti keperluan atau kepentingan pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Usaha (SKU), Domisili, Akta Nikah, Akte Kelahiran dan segala jenis informasi lainnya yang sekiranya dibutuhkan oleh masyarakat sekitar. Dalam penelitian ini yang menjadi masalah adalah Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif persentase, yaitu menggambarkan serta menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka dan kalimat, yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, yang terdiri dari dusun 1 sampai dusun 3 yang pernah mendapatkan pelayanan di kantor kepala desa selama bulan februari yaitu sebanyak 38 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, angket / kuisioner, wawancara, dan dokumentasi, angket disebarakan sesuai dengan jumlah sampel penelitian dan kembali kepada peneliti sebanyak angket yang disebarakan yaitu sebanyak 38 eksemplar, wawancara dilakukan langsung kepada responden dan pihak kantor kepala desa sebagai tambahan informasi dalam penelitian, dan observasi serta dokumentasi dilakukan langsung di kantor kepala desa pancuran gading.

Dari analisa data dapat diambil kesimpulan bahwa Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar terbukti kurang baik secara persentase keseluruhan, yang dapat dibuktikan dari hasil pengolahan data yang menghasilkan nilai sebesar 40% dan tergolong pada penilaian yang lemah atau kurang baik, namun pada penilaian terhadap lingkungan fisik secara khusus mendapatkan penilaian baik, dan ketika penilaian terhadap lingkungan social cenderung pada penilaian negative, namun ketika dihitung secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kantor kepala desa adalah kurang baik, baik dilihat dari hasil penilaian persepsi terhadap lingkungan maupun pelayanan yang diberikan oleh pegawai kantor kepala desa.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
ABSTRAKSI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang	1
B. Alasan pemilihan judul.....	5
C. Penegasan istilah	5
D. Permasalahan.....	6
E. Tujuan dan manfaat penelitian.....	7
F. Kerangka teoritis.....	8
G. Kajian terdahulu yang relevan	27
H. Konsep operasional	28
I. Metode penelitian	32
J. Sistematika penulisan	37
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Letak geografis desa pancuran gading	38
B. Keadaan demografi desa pancuran gading.....	39
BAB III PENYAJIAN DATA	
Penyajian Data Persepsi Masyarakat.....	44
1. Data responden	45
2. Data penelitian	48
BAB IV ANALISA DATA	
Analisa Persepsi masyarakat	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 84

B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA 87

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 1 Jumlah Penduduk Desa Pancuran Gading.....	39
TABEL 2 Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan.....	40
TABEL 3 Jenis Agama Penduduk Desa Pancuran Gading.....	41
TABEL 4 Sarana Peribadahan Desa Pancuran Gading.....	41
TABEL 5 Jenis Mata Pencaharian Penduduk Desa Pancuran Gading.....	42
TABEL 6 Sarana Pendidikan Desa Pancuran Gading.....	43
TABEL 7 Jenis Kelamin Responden.....	45
TABEL 8 Umur Responden.....	45
TABEL 9 Tingkat Pendidikan Responden	46
TABEL 10 Pekerjaan Resaponden.....	47
TABEL 11 Surat Keterangan Yang Pernah Diurus.....	47
TABEL 12 Letak Kantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	48
TABEL 13 Kondisi Kantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	49
TABEL 14 Kelayakan Kantor Kepala Desa Dalam Melayani Keperluan...	50
TABEL 15 Keadaan Kantor Kepala Desa Saat Meminta Pelayanan.....	50
TABEL 16 Struktur Ruangan Kantor Kepala Desa Pancuran gading....	51
TABEL17 Kondisi Kebersihan Lingkungan kantor Kepala Desa Pancuran Gading	52
TABEL18 Alat atau Media Yang Dimiliki Kantor Kepala Desa Pancuran Gading untuk Melayani Keperluan Masyarakat.....	53
TABEL19 Kondisi Peralatan Yang Dimiliki Kantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	54
TABEL 20 Kenyamanan Kantor Kepala Desa Saat Melakukan Pelayanan	54
TABEL 21 Kondisi Parkiran Yang Tersedia Dikantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	55
TABEL 22 Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading	56
TABEL 23 Bahasa Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Saat Melayani	57
TABEL 24 Bahasa Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Mudah Difahami.....	57
TABEL 25 Keramahan Petugas Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Melakukan Pelayanan.....	58
TABEL 26 Kesopanan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading....	59
TABEL 27 Penampilan Berpakaian Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	59
TABEL 28 Kesesuaian Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading	60
TABEL 29 Kemampuan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Melayani Masyarakat.....	61
TABEL 30 Ketrampilan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading	61
TABEL 31 Pegawai Kantor Kepala Desa Cekatan dalam Melakukan Pelayanan.....	62
TABEL 32 Tanggung Jawab Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Melayani Keperluan.....	63
TABEL 33 Proses Pelayanan Oleh Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	63

TABEL 34 Melayani Masyarakat Berbelit-belit.....	64
TABEL 35 Keterbukaan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Dalam Melayani.....`	65
TABEL 36 Waktu yang Diperlukan Pegawai Kantor Kepala desa Pancuran Gading Menyelesaikan Urusan.....	65
TABEL 37 Disiplin Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Menyelesaikan Tugas.....	66
TABEL 38 Disiplin Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Masuk Kantor.....	67
TABEL 39 Biaya Yang Diminta Petugas Kantor Kepala Desa Pancuran Gading.....	67
TABEL 40 Penjelasan Biaya Yang Diperlukan Oleh Pegawai Kantor Kepala Desa Pnacuran Gading.....	68
TABEL 41 Keadilan yang Diberikan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Dalam Melayani.....	69
TABEL 42 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	71
TABEL 43 Frekuensi Alternatif Jawaban.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perbedaan pandangan seseorang terhadap suatu objek seringkali terjadi akibat dari keberagaman suatu individu menilai sebuah objek, Dimulai sejak Pada abad ke-19 para ilmuan mengira bahwa apa yang ditangkap oleh mata sebagai sesuatu yang nyata dan akurat, para psikolog menyebut mata sebagai kamera dan retina sebagai film yang merekam pola-pola cahaya yang jatuh diatasnya. Para ilmuan modern menolak asumsi tersebut, kebanyakan percaya bahwa apa yang kita amati dipengaruhi sebagian oleh citra retina mata dan terutama oleh kondisi pikiran pengamat, oleh karena itu kita biasanya mempunyai kesan yang berlainan mengenal lingkungan kita seperti benda, situasi, orang, ataupun peristiwa disekitar kita, meskipun kita memiliki informasi yang sama mengenai hal-hal seperti itu (Mulyana, 2005: 167).

Seperti Perbedaan persepsi yang terjadi pada masyarakat desa pancuran gading, yang diketahui berdasarkan observasi sementara, perbedaan ini tidak terlepas dari latar belakang pendidikan, pengalaman, letak geografis, dan budaya masyarakat tersebut, hingga saat ini belum adanya pengolahan yang baik mengenai persepsi yang beragam dari masyarakat, dan ini telah menjadi masalah yang masih belum dapat diatasi, dengan persepsi yang berbeda-beda tentu akan menimbulkan pembagian kelompok-kelompok, misalnya kelompok yang menilai positif serta mendukung terhadap pelayanan memuaskan, seperti bagus, cepat, dan profesional, yang telah diberikan oleh

karyawan, dan sebagian menilai pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti pelayanan kurang bagus, lambat, tidak profesional tidak mampu bekerja dan lain-lain.

Pada dasarnya pelayanan yang diberikan merupakan proses, sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, dalam pelaksanaan pelayanan dapat diukur, karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasil, dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan (Moenir, 2000: 27).

Untuk mengatasi masalah munculnya persepsi yang beragam dari kalangan masyarakat seperti pada masyarakat desa pancuran gading, maka dibutuhkan orang-orang yang memiliki kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dan mengkomunikasikan dirinya kepada orang lain, Selain dari orang yang cerdas dalam berkomunikasi, juga dibutuhkan orang yang memiliki pengetahuan yang luas, serta profesional dalam menjalankan pekerjaan seperti dalam melayani kebutuhan masyarakat, atau dibutuhkannya kesiapan SDM dalam melayani pelanggan, dengan tujuan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan, karena hal inilah maka secara khusus tenaga yang bertugas melayani masyarakat sebagai pelanggan harus direkrut sesuai dengan standar kualitas tertentu, karena pada bentuk pelayanan inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam pembentukan persepsi yang

akan berkembang dari kalangan masyarakat sebagai pengguna jasa sekaligus pelanggan (Kasmir,2004: 5).

Penerapan sistem dan kinerja yang profesional secara tidak langsung akan membawa dampak positif bagi instansi atau organisasi serta bagi individu karyawan yang melayani kebutuhan masyarakat itu sendiri, karena memang kepuasan dalam pelayanan adalah kebutuhan yang paling vital bagi sebuah instansi atau organisasi untuk dapat terus berkembang, dan meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan kepada masyarakat, mempertahankan serta menambah jumlah pelanggan, demi terwujudnya kebutuhan instansi atau organisasi tersebut. Namun dalam pelaksanaan seperti yang dilakukan oleh instansi dan orang-orang yang terkait pada kantor kepala desa pancuran gading masih mendapatkan beberapa kemungkinan kurangnya pelayanan yang memadai antara lain seperti:

- a. kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya,
- b. sistem, prosedur, dan metode kerja yang kurang memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya,
- c. kemampuan petugas yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya,
- d. serta tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai (Moenir, 2000: 40-41).

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, dengan adanya keberagaman persepsi terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kepala

Desa Pancuran Gading, yang dalam 1 minggu minimal dalam 1 hari melayani 1 s/d 5 orang masyarakat yang membutuhkan pelayanan, masih ada ditemukan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading, hal ini disebabkan karena masih sering ditemui hambatan yang terlihat adanya unsur kesengajaan, artinya kesalahan itu dilakukan atas dasar kesadaran, seperti:

- a. waktu sudah menunjukkan jam mulai masuk kantor, tetapi masih sering dijumpai petugas yang belum hadir dilapangan,
- b. petugas yang bekerja sambil mengobrol, sehingga memperlambat dalam proses pekerjaannya melayani masyarakat,
- c. masih dijumpai petugas yang seharusnya dibutuhkan untuk menandatangani berkas tidak berada ditempat dengan alasan yang sulit untuk dibuktikan,
- d. serta hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu dalam proses pelayanan bagi orang-orang yang memiliki kepentingan (Moenir, 2000: 41-42).

Berdasarkan dari latar belakang tersebut, perlu dilakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kepala Desa, mengingat dalam pelayanan terhadap Masyarakat, masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Maka penulis mengangkat permasalahan yang berjudul:

“Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar”.

B. Alasan Pemilihan Judul

1. Untuk mengetahui bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading,
2. Penulis merasa memiliki relevansi dengan jurusan saat ini yaitu Ilmu Komunikasi "*public relations*",
3. Penulis merasa sanggup untuk meneliti masalah ini, baik dari segi Waktu, Biaya, serta faktor lain yang dapat mendukung keberhasilan penulis dalam melakukan penelitian.

C. Penegasan Istilah

Adapun tujuan dari penegasan istilah ini adalah guna menjelaskan istilah-istilah yang ada dalam karya ilmiah ini serta untuk menghindari kesalah pahaman dalam memaknai istilah, adapun penegasan istilah yang dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu indra. Namun proses tersebut tidak berhenti disitu saja, pada umumnya stimulus diteruskan oleh syaraf keotak sebagai susunan syaraf dan proses selanjutnya berupa persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan dan proses penginderaan merupakan proses yang mendahului terjadinya persepsi (Walgito, 2008 : 25).

2. Mutu adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi/melebihi harapan pelanggan /konsumen, (Nasution, 2001:16).
3. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan sebagai sebuah tindakan atau perbuatan seseorang, organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Kasmir, 2004: 15).

D. Permasalahan

1. Identifikasi masalah

- a. Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar
- b. Faktor apa saja yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar
- c. Pelayanan seperti apa saja yang telah diberikan oleh kantor kepala desa terhadap masyarakat Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar
- d. Bentuk komunikasi apa yang digunakan oleh pihak kantor kepala desa dalam mengkomunikasikan diri kepada masyarakat Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

2. Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kantor kepala desa Pancuran Gading terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar dalam melayani keperluan masyarakat.

3. Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah diatas, maka rumusan masalah yang hendak diteliti adalah Bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar ?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai bagaimana persepsi masyarakat desa pancuran gading terhadap mutu pelayanan kantor kepala desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar
- b. Untuk menjelaskan mengenai persepsi masyarakat desa pancuran gading terhadap mutu pelayanan kantor kepala desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, untuk dapat memberikan manfaat ataupun masukan kepada Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, bagaimana memberikan pelayanan yang baik sehingga tidak menimbulkan persepsi yang negatif dan keliru, Selain itu diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumbangan karya ilmiah dan memberi manfaat bagi mahasiswa dan bagi masyarakat secara umumnya,
- b. Secara Praktis, untuk memperluas wawasan dan cakrawala berfikir dalam kajian ilmiah, kemudian disamping itu guna memperluas pengetahuan bagi penulis secara khusus dalam bidang persepsi dan pelayanan dikantor kepala desa tersebut,
- c. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan Menyelesaikan Studi S1 pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Public Relations.

F. Kerangka Teoritis

Dalam bagian ini penulis memaparkan beberapa teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji oleh penulis mengenai, Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. Dengan tujuan agar dapat dijadikan tolak ukur dalam melengkapi isi dari kajian yang dilakukan oleh penulis.

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Persepsi meliputi penginderaan (sensasi) melalui alat-alat indera kita yakni indera peraba, indera penglihat, indera pencium, indera pengecap, dan indera pendengar, atensi dan interpretasi. Sensasi merujuk pada pesan yang dikirimkan keotak melewati penglihatan, pendengaran, sentuhan, penciuman, dan pengecap. Reseptor inderawi-mata, telinga, kulit dan otot, hidung dan lidah adalah penghubung antara otak manusia dan lingkungan sekitar. Mata bereaksi terhadap gelombang cahaya , telinga terhadap gelombang suara, kulit terhadap temperatur dan tekanan, hidung terhadap bau-bauan dan lidah terhadap rasa, kemudian rangsangan ini dikirim keotak (Mulyana, 2005:168).

Menurut Soenarjo dan Djoenarsih (1997:231) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, persepsi merupakan pemberian makna pada stimuli inderawi. Hubungan sensasi dengan persepsi merupakan suatu bagian dari persepsi.

Selain pendapat diatas menurut Rivai (2003:359), persepsi diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu , proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui penginderaannya. Dengan demikian yang dimaksud dengan persepsi merupakan proses dari seseorang dalam memahami lingkungannya yang melibatkan

pengorganisasian dan penafsiran sebagai rangsangan dalam suatu pengalaman psikologi. Persepsi juga diartikan sebagai suatu proses dimana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka.

dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan seseorang terhadap suatu objek dengan melibatkan indera, yang selanjutnya dianalisa sesuai dengan pemahaman orang yang mempersepsikan. Persepsi yang timbul dalam masyarakat bisa benar dan bisa salah, hal itu disebabkan oleh berbagai faktor pengetahuan, kesalahan informasi dan lain sebagainya.

Menurut Dedy Mulyana(2001:211-226) kesalahan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:

1. Kesalahan atribusi yaitu proses internal dalam diri kita untuk memahami orang lain, kita menggunakan beberapa sumber informasi, seperti seseorang tersenyum pada kita apakah dia ramah, menyindir, menggoda dan lainnya. Kesalahan atribusi lainnya adalah pesan yang dipersepsikan tidak utuh atau tidak lengkap, sehingga kita berusaha menafsirkan pesan tersebut dengan penafsiran sendiri kekurangannya,
2. Efek halo, kesalahan persepsi yang disebut efek halo merujuk pada fakta bahwa begitu kita membentuk suatu kesan menyeluruh mengenai seseorang, kesan yang menyeluruh ini

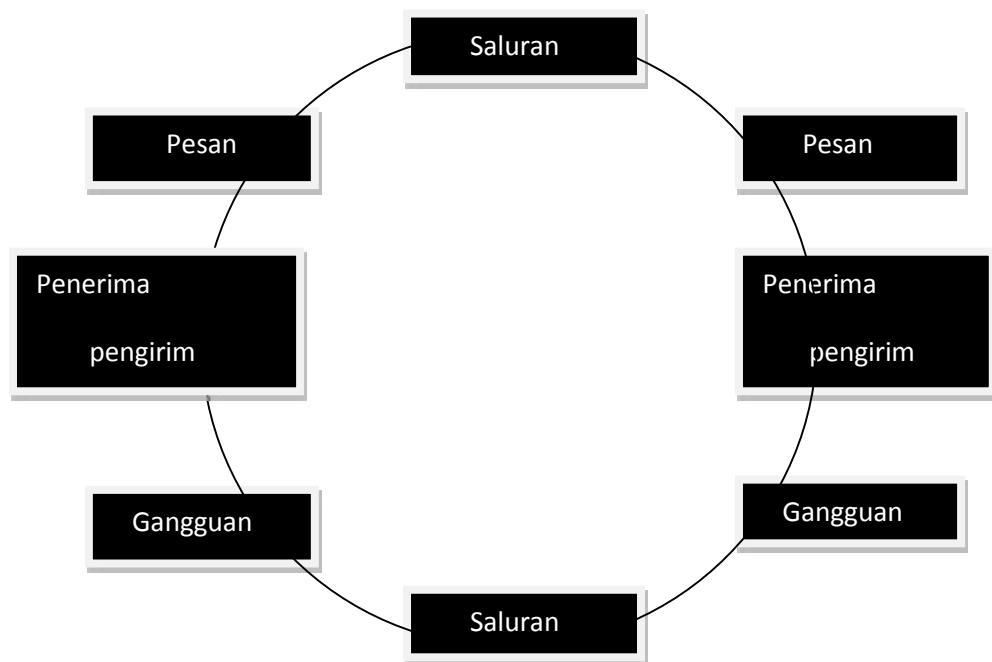
cenderung menimbulkan efek yang kuat atas penilaian akan sifat yang spesifik,

3. Stereotif, kesulitan berkomunikasi akan muncul dari penstereotifan yakni menggenaralisasikan orang-orang berdasarkan sedikit informasi dan membentuk asumsi mengenai mereka berdasarkan keanggotaan mereka dalam suatu kelompok,
4. Prasangka, suatu kekeliruan persepsi terhadap orang yang berbeda adalah prasangka, suatu konsep yang dekat dengan stereotif, beberapa pakar cenderung menyangka bahwa stereotif itu identik dengan prasangka,
5. Gegar budaya, gegar budaya ditimbulkan oleh kecemasan karena hilangnya tanda-tanda yang sudah dikenal dan simbol-simbol hubungan sosial, adapun yang dimaksud dengan gegar budaya adalah suatu bentuk ketidak mampuan menyesuaikan diri yang merupakan reaksi terhadap upaya sementara yang gagal untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan orang-orang yang baru.

Munculnya persepsi seseorang dalam dirinya disebabkan adanya objek yang dipersepsikan, jika dalam mempersepsikan sesuatu tidak ada objek yang dipersepsikan maka tidak akan pernah timbul persepsi dalam diri seseorang. Ada beberapa alasan munculnya persepsi menurut Bimo Walgito (2001:70) antara lain:

- a. Adanya objek yang dipersepsikan, objek menimbulkan stimulus mengenai alat indera atau reseptor.
- b. Alat indera atau reseptor, merupakan alat indera untuk menerima stimulus, disamping itu ia merupakan stimulus yang diterima reseptor kepusat susunan syaraf sebagai alat untuk mengadakan reseptor yang diperlukan syaraf motoris.
- c. Adanya perhatian yang merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi, tanpa perhatian tidak akan terjadi persepsi.

Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi merupakan suatu proses yang berkesinambungan dan tanpa akhir. Untuk menjelaskan masalah pandangan atau persepsi penulis menyajikan dengan model yang dikenal dengan model Tubbs.



Gambar 1 : Arus komunikasi dalam pembentukan persepsi

Sumber (Stewart L. Tubbs dan Silvia Moss. Human communications, edisi ke-7. New York. Dalam Dedy Mulyana, 2005: 154).

Model ini menjelaskan bahwa proses komunikasi berjalan secara terus menerus berupa rangsangan yang berasal dari dalam maupun dari luar diri komunikator yang sedang berlalu maupun yang sedang berlangsung, juga mengenai semua pengalamannya dalam pengetahuannya dalam dunia fisik dan sosial yang diperoleh lewat indera. Mereka memiliki latar belakang sosial-budaya yang berbeda-beda yang merupakan salah satu faktor yang dapat menimbulkan perbedaan persepsi.

Pesan yang terdapat dalam model ini dapat berupa pesan verbal maupun nonverbal, dapat disengaja maupun tidak disengaja. Salurannya adalah alat indera, terutama pendengaran, penglihatan dan perabaan. Dalam model ini terdapat dua jenis gangguan yaitu teknis dan semantik, gangguan teknis merupakan faktor yang menyebabkan sipenerima pesan merasakan suatu perubahan dalam informasi atau rangsangan yang tiba misalnya suatu kegaduhan. Gangguan ini dapat berasal dari sipengirim pesan, misalnya orang yang kesulitan dalam bicara atau dalam bicara terlalu pelan hingga nyaris tidak kedengaran. Gangguan semantik adalah pemberian makna yang berbeda atas lambang yang disampaikan pengirim.

b. Macam-Macam Persepsi

Persepsi adalah inti dari komunikasi sedangkan penafsiran (*interpretasi*) adalah inti dari persepsi, yang identik dengan penyandian balik (*decoding*) dalam proses komunikasi . persepsi manusia sebenarnya dapat dibagi dua yaitu persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia. Persepsi terhadap manusia biasanya lebih kompleks, karena manusia bersifat dinamis, sedangkan persepsi itu sendiri dapat dibagi beberapa macam diantaranya sebagai berikut:

1. Persepsi terhadap lingkungan fisik. Dalam mempersepsikan lingkungan fisik, kita, indera kita terkadang menipu kita, itulah yang disebut ilusi, tipuan mata seseorang kadang menimbulkan perbedaan disebabkan latar belakang pengalaman, budaya dan suasana psikologis yang berbeda juga membuat persepsi kita berbeda atas suatu objek (Mulyana, 2005: 172),
2. Persepsi sosial yaitu menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami dalam lingkungan kita. Manusia bersifat emosional, sehingga penilaian terhadap mereka mengandung resiko. Persepsi saya terhadap anda mempengaruhi persepsi anda terhadap saya dan pada gilirannya persepsi anda terhadap saya juga mempengaruhi persepsi saya terhadap anda. Persepsi sosial merupakan suatu proses seseorang untuk mengetahui, menginterpretasi dan

mengevaluasi orang yang yang dipersepsikan, tentang sifat-sifatnya, kualitasnya, dan keadaan yang ada dalam diri orang yang dipersepsikan, sehingga terbentuk gambaran orang yang dipersepsikan (Walgito, 2008: 26),

3. Persepsi budaya. Faktor-faktor internal bukan saja mempengaruhi atensi sebagai salah satu aspek persepsi, tetapi juga mempengaruhi persepsi kita secara keseluruhan, terutama menafsirkan atas sesuatu rangsangan agama, ideologi, tingkat intelektualitas, tingkat ekonomi, pekerjaan dan cita rasa sebagai faktor-faktor internal jelas mempengaruhi persepsi terhadap suatu realitas. Dengan demikian, persepsi itu terikat dengan budaya (*culture bound*). Oleh karena persepsi berdasarkan budaya yang telah dipelajari, maka persepsi seseorang atas lingkungannya bersifat subjektif, semakin besar perbedaan antara dua orang semakin besar pula perbedaan persepsi mereka terhadap suatu realitas, karena tidak adanya dua orang yang mempunyai nilai-nilai budaya yang persis sama, maka tidak pernah ada dua orang yang mempunyai persepsi sama pula (Mulyana, 2001:197) .

c. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Apa yang ada dalam diri individu akan mempengaruhi dalam diri individu mengadakan persepsi, ini merupakan faktor internal. Disamping itu masih ada faktor yang mempengaruhi dalam faktor

persepsi yaitu faktor stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan dimana persepsi itu berlangsung, dan ini merupakan faktor eksternal. Stimulus dan lingkungan sebagai faktor eksternal dan individu sebagai faktor internal saling berinteraksi dalam individu mengadakan persepsi.

Agar stimulus dapat dipersepsikan, maka stimulus harus cukup kuat, stimulus harus melampaui ambang stimulus, yaitu kekuatan stimulus yang minimal tetapi sudah dapat menimbulkan kesadaran, sudah dapat dipersepsikan oleh individu, kejelasan stimulus dapat menimbulkan kesadaran.

Menurut jalaludin Rahmat (2001: 52-58) ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain adalah,

1. Perhatian yaitu proses mental ketika stimulus atau rangakaaian stimului menjadi menonjol dalam kesadaran pada stimuli lainnya melemah, pada perhatian ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi diantaranya adalah faktor eksternal penarik perhatian, adapun faktor ini dipengaruhi oleh gerakan, intensitas stimuli, kebaruan, petualangan. Faktor internal penarik perhatian, faktor ini dipengaruhi oleh faktor-faktor biologis, faktor sosiopsikologis, motif sosiogenis,
2. Faktor-faktor struktural yang menarik perhatian persepsi, faktor ini berasal semata-mata dari sifat stimuli fisik dan efek-efek saraf yang ditimbulkannya pada sistem saraf individu, para psikologis gestalt, seperti kohel, wartheimer dan koffa,

merumuskan persepsi yang bersifat struktural. Prinsip ini kemudian dikenal dengan teori gestalt, menurut ini bila kita mempersepsikan sesuatu, kita mempersepsikannya sebagai suatu keseluruhan. Kita tidak melihat bagian-bagiannya, lalu menghimpunnya.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang memberikan pelayanan kepada pelanggan atau konsumen. Dalam jasa pelayanan tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga bagaimana memperlakukan para konsumen yang dapat melihatkan cara kita melayani sebaik mungkin secara menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak konsumen. Pelayanan adalah jasa layanan yang telah diberikan oleh perusahaan atau pemerintah dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan atau konsumen. Pelayanan tersebut juga membuat konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar (Rosady, 2005: 274).

Menurut Pandey (1996: 145) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Dari definisi diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan memberikan jasa kepada seseorang yang merupakan haknya yang memang harus dipenuhi dengan menggunakan prosedur dan sistem yang telah ditentukan oleh perusahaan atau lembaga, misalnya pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading terhadap masyarakat yang membuat surat Pengantar KTP, Kartu Keluarga (KK), dan lain sebagainya. Dimana pembuatan surat pengantar tersebut merupakan hal yang harus dipenuhi oleh kantor Kepala Desa tentunya dalam hal ini pegawainya harus memberikan pelayanan yang baik dan benar sesuai dengan aturan atau undang-undang.

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, dimana pelayan harus mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, sebab mempunyai pengaruh terhadap konsumen baik secara positif dan negatif.

b. Macam-macam Pelayanan

1. Pelayanan publik atau umum

Pelayanan publik atau umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah Pusat di daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a. Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik,
- b. Pelayanan publik atau umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, dan dapat dibedakan lagi menjadi dua :
 1. Pelayanan yang bersifat primer,
 2. Pelayanan yang bersifat skunder.

2. Pelayanan Administrasi Pemerintah atau perizinan

Pelayanan administrasi pemerintah atau perizinan adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di daerah dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik dalam bentuk produk pelayanan seperti izin atau warkat (Ratminto, 2005: 5).

c. Jenis-jenis Pelayanan

1. Core Service

Core Service adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya. Misalnya untuk hotel adalah penyediaan kamar dan untuk penerbangan adalah transportasi udara. Perusahaan mungkin mempunyai beberapa *core service*,

misalnya perusahaan penerbangan menawarkan penerbangan dalam negeri dan penerbangan luar negeri.

2. Fasilitating Service

Fasilitating service adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan, misalnya pelayanan *front office* pada hotel atau *check in* pada transportasi udara, *fasilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.

3. Supporting Service

Seperti pada *fasilitating service*, *suporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayan-pelayanan dari pihak pesaing. Misalnya hotel-restoran pada suatu hotel, *suporting* adalah pelayanan tambahan tapi wajib dan disediakan untuk meningkatkan daya saing (Sutopo dan Adi, 2003: 13-14).

d. Sifat-sifat Pelayanan

Seperti yang telah dijelaskan pelayanan merupakan salah satu yang penting dalam berbagai bidang baik dalam perusahaan, lembaga baik formal maupun non formal, hal itu sesuai dengan sifat-sifat pelayanan itu sendiri, adapun sifat-sifat pelayanan diantaranya adalah :

- a. Bersifat tertentu, atau terbatas pada jasa konsultatif yang disebut memberikan nasehat di bidang kehumasan,

- b. Bersifat layanan yang lebih luas dalam bentuk “eksekusi” untuk membantu, mulai dari perencanaan konsep dan hingga penyelesaian program kerja kehumasan tersebut secara tuntas,
- c. Dapat juga bersifat gabungan dari keduanya yaitu jasa konsultatif dan eksekusi, serta bagian evaluasi dari program kerja (Rosady, 2005: 12).

e. Bentuk-bentuk Pelayanan

Secara spesifik menurut H. Moenir (2000: 190) membagi pelayanan dalam 3 bentuk kategori yaitu :

1. Pelayanan dalam bentuk lisan,
2. Pelayanan dalam bentuk tulisan,
3. Pelayanan dalam bentuk perbuatan.

Dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat diharapkan mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga mereka mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan atau pemberi jasa, adapun pelayanan jasa yang baik menurut Philip (1996: 87) dalam Rusady Ruslan ada beberapa hal yang harus diperhatikan diantaranya adalah :

1. Berwujud (*tangible*) meliputi penampilan fisik, personil, materi komunikasi,
2. Empati, meliputi kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi pada pelanggan,

3. Daya tanggap (*responsiveness*) meliputi kemauan untuk membantu pelanggan, memberikan jasa dengan tepat,
4. Keandalan, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang telah dijanjikan dengan terpercaya dan akurat,
5. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Pelayanan dapat dikatakan baik atau bermutu apabila mampu memenuhi syarat antara lain yaitu sebagai berikut :

- a. *Tagible* akan dilihat dari segi fisik, seperti fisik gedung atau bangunan, nyaman atau tidaknya interiornya, serta kondisi ruangnya,
- b. *Realibility*, yaitu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja, kemampuan kerja dan ketrampilan kerja,
- c. *Responsiveness*, yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat atau tidak, dengan ramah atau tidak,
- d. *Assurance* dilihat dari kompetensi dan courtesy serta kredibilitas pramusaji, dari bahaya, resiko atau kerugian,
- e. *Empaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan (Pandy, 1996: 23).

f. Pelayanan Prima

Untuk mencapai tingkat pelayanan prima, maka pihak customer service harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan menarik, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan pelanggan. Semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggan (Rosady, 2005: 276).

Menurut Elhaitammy dalam (Rosady, 2005: 275) pelayanan prima adalah suatu sikap atau tata cara pihak customer service (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan. Dengan memberikan pelayanan secara prima, yang dimaksud dengan pelayanan prima disini adalah dengan nilai tinggi. Jadi pelayanan umum yang diberikan memiliki nilai tinggi, menunjukkan adanya ukuran, yang akhirnya menunjukkan mutu dengan ukuran ketulenan atau keaslian dan seterusnya yang akhirnya pengertian prima berkaitan dengan mutu.

Untuk meningkatkan mutu berarti harus meningkatkan keprimaan, oleh karena itu hakikat dari pelayanan yang prima atau bermutu adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah dibidang pelayanan umum,
2. Mendorong upaya untuk mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna efisien dan selektif,

3. Mendorong tumbuhnya efektifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam membangun serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas (Buediono, 2003: 61-63).

Untuk menentukan pelayanan yang prima dalam suatu perusahaan ataupun lembaga perlu diperhatikan hal-hal berikut, antara lain : kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Dari keempat aspek tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan menjadi tidak *excellence* (unggul) jika salah satu unsurnya kurang.

g. Pelayanan Positif dan Negatif

1. Pelayanan Positif

Pelayanan positif adalah pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan sehingga mereka seakan-akan diperhatikan dan mempunyai kedudukan yang istimewa dihadapan pelayan. Pelayan mempunyai sikap dan tingkah laku yang baik, karena hal itu memiliki pengaruh yang baik kepada konsumen secara positif.

Jika pelayanan jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal (unggul) atau positif. sebaliknya jika layanan jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang buruk (negatif). Maka dengan demikian baik buruknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan pelayanan suatu

jasa dalam upaya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.

Adapun untuk mendapatkan pelayanan yang baik (positif) maka ada beberapa syarat yang harus diperhatikan, seperti:

- a. *Reability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan,
- b. *Responsiveness*, yaitu respon dalam membantu pelanggan dalam memberikan layanan cepat, tepat, dan tanggap serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik,
- c. *Assurance*, merupakan kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan terbaik,
- d. *Empaty*, merupakan perhatian secara individu yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat,
- e. *Tangibless*, yaitu kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik, gedung, ruang kantor yang refresentatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan yang terjaga, ketrampilan, aman, dan kenyamanan dilingkungan perusahaan atau lembaga (Rosady, 2005: 277-279).

2. Pelayanan Negatif

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan negatif adalah pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan-harapan pelanggan atau tidak sesuai dengan standart yang telah ditetapkan oleh perusahaan ataupun lembaga, baik itu lembaga pendidikan, lembaga pemerintahan, dan sebagainya. Pelayanan negatif merupakan tidak efektifnya pelayanan yang telah diberikan baik secara individu, kelompok dan umum. Biasanya hal ini disebabkan ada beberapa faktor diantaranya adalah kurang terampilnya pelayanan dan tidak bermutunya pelayanan, sehingga masyarakat atau pelanggan merasa dikecewakan dan tidak terpuaskan. Untuk menghindari terjadinya pelayanan bersifat negatif ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan baik oleh pelayan dan lembaga, antara lain:

- a. Pelayanan pelanggan merupakan alat ampuh untuk menarik perhatian,
- b. Pelanggan ditempatkan pada kedudukan paling istimewa,
- c. Diperlukan budaya kerja yang profesional dan mantap,
- d. Memuaskan pelanggan adalah tanggung jawab dalam organisasi,
- e. Sumber daya manusia yang profesional (Boediono, 2003: 39-41).

G. Kajian Terdahulu yang Relevan

Permasalahan yang diangkat mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan sebelumnya telah diteliti oleh beberapa orang sebelum peneliti seperti:

- a. Persepsi masyarakat kampung melayu terhadap pelayanan kantor lurah kampung melayu sukajadi pekanbaru oleh Trisnasari tahun 2006, dengan hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat kampung melayu terhadap pelayanan kantor lurah kampung melayu sudah cukup baik,
- b. Persepsi masyarakat desa tanjung medang terhadap pelayanan kantor desa tanjung medang kab Bengkalis oleh Kamsinar tahun 2008, dengan hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa persepsi masyarakat desa tanjung medang terhadap pelayanan kantor desa tanjung medang kab. Bengkalis sudah baik,
- c. Opini masyarakat dikelurahan limbungan baru terhadap pelayanan pengurusan administrasi kantor camat rumbai pesisir kota pekanbaru oleh Erni hariani tahun 2008, dengan hasil penelitian yang menyimpulkan bahwa opini masyarakat dikelurahan limbungan baru terhadap pelayanan pengurusan administrasi kantor camat rumbai pesisir kota pekanbaru adalah cukup baik,
- d. Persepsi pengunjung terhadap pelayanan pegawai perpustakaan Jami'ah Uin Susqa Riau, dengan hasil penelitian yang

menyimpulkan bahwa persepsi pengunjung terhadap pelayanan pegawai perpustakaan Uin Susqa Riau adalah cukup baik.

Dari beberapa hasil penelitian diatas penulis tertarik untuk meneliti kajian yang serupa mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan, namun yang menjadikan perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah dengan menjadikan persepsi Masyarakat Desa Pancuran Gading terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar sebagai objek penelitian, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pula persepsi masyarakat desa pancuran gading terhadap mutu pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat tersebut, penelitian ini beranjak dari persepsi negatif yang sudah mulai berkembang mengenai pelayanan kantor kepala desa .

H. Konsep Operasional

Berdasarkan kerangka teori diatas maka penulis selanjutnya membuat konsep operasionalnya mengenai pendapat masyarakat mengenai mutu pelayanan kantor kepala desa, yang nantinya menjadi tolak ukur dilapangan yang disesuaikan dengan rumusan masalah, yang mana dalam penelitian ini membahas persepsi atau pandangan seseorang terhadap suatu objek, adapun yang dimaksud dengan persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan, persepsi adalah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*) Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas, sensasi

adalah bagian dari persepsi. Walaupun demikian menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga etensi, ekspedisi, motivasi, dan memori. Sedangkan pelayanan merupakan sebuah kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sebuah instansi melalui pegawai terhadap pelanggan, pelayanan yang baik akan menimbulkan penilaian yang baik pula, otomatis nama instansi yang bersangkutan akan menjadi baik pula, pelayanan yang baik tentu akan memberi kepuasan, dan kepuasan itu terdiri atas dua hal yaitu layanan dan produk kegiatan layanan.

Dengan demikian yang dimaksud dengan konsep operasional dalam penelitian ini adalah, Anggapan atau pendapat masyarakat Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar terhadap kegiatan pelayanan kantor kepala desa melalui pegawai dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat dibidang publik dan pelayanan spesial.

Adapun indikator-indikator yang dirumuskan berdasarkan konsep operasional antara lain:

1. Persepsi pelayanan terhadap Lingkungan fisik dengan indikator antara lain:
 - a. Gedung atau bangunan, sebuah instansi tentunya harus memiliki gedung sebagai tempat berlangsungnya sebuah organisasi atau kegiatan sebuah lembaga, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 1, 2, 3, 4.
 - b. Fasilitas ruangan, dibarengi tersedianya interior yang indah dan nyaman masyarakat akan mempunyai persepsi yang positif,

karena apabila ruangan tempat mereka mendapatkan pelayanan menyediakan tempat yang nyaman dan indah akan menjadikan masyarakat lebih nyaman dalam melakukan transaksi, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 5, dan 9

- c. Peralatan, sebaiknya sebuah instansi perlu menyediakan peralatan penunjang kegiatan yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena dengan tersedianya peralatan yang dibutuhkan sebagai penunjang pelaksanaan transaksi jasa yang dilakukan akan lebih menambah kenyamanan masyarakat dalam melakukan transaksi, seperti menyediakan mesin Foto copy, Komputer, dll indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 7 dan 8,
- d. Kebersihan, dengan adanya lingkungan yang bersih dan tidak banyak sampah yang berserakan akan menambah kenyamanan bagi masyarakat dalam bertransaksi, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 6,
- e. Parkiran, merupakan fasilitas penunjang untuk memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi agar dapat meletakkan kendaraan mereka dan mendapatkan pengawasan sehingga merasa nyaman dan aman, indikator ini

tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 10 (Moenir, 2000:119-122).

2. Persepsi pelayanan terhadap lingkungan sosial dengan indikator antara lain:

- a. Ramah tamah, Karyawan selaku orang yang memberikan pelayanan terhadap masyarakat mampu memberikan pelayanan yang maksimal dengan penampilan yang baik dan sopan, mampu berkomunikasi dan mengkomunikasikan diri dengan baik serta dapat memberikan dan melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 11, 12, 13, 14, 15, dan 16,
- b. Cekatan, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, diharapkan karyawan dapat melayani masyarakat dengan pelayanan yang berkualitas dan profesional, serta konsisten terhadap pekerjaan dan terampil sesuai dengan kebutuhan masyarakat, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 17, 18, 19, 20,
- c. Proses, Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat tidak berblit-belit dan memiliki keterbukaan mengenai proses administrasi, serta jadwal penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 22, 23, 24, 25, 26, 27

- d. Ekonomis, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak menuntut biaya yang tinggi dan melampaui ketentuan sesuai dengan undang-undang, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 28, 29
- e. Keadilan yang merata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memerlukan jasa pelayanan dan tidak memperlihatkan sikap pilih kasih, indikator ini tertuang dalam angket penelitian pada pertanyaan no 30,
- f. Jaminan, instansi memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka kerjakan, jika terjadi sebuah kesalahan maka mereka berhak bertanggung jawab atas kesalahan yang mereka lakukan, indikator ini tertuang dalam angket pada pertanyaan no 21, (Moenir, 2000:190-200).

I. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Desa Pancuran Gading, Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena, munculnya berbagai persepsi dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan kantor kepala desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar.

2. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek penelitian

Yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini adalah masyarakat desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar,

b. Objek penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah mengenai persepsi masyarakat desa pancuran gading terhadap mutu pelayanan yang diberikan kantor kepala desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi, 2002: 108), populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat desa pancuran gading yang meminta pelayanan kepada kantor kepala desa, yang mengurus surat menyurat dikantor kepala desa, seperti KTP, KK, Akta Kelahiran, selanjutnya penarikan sampel dilakukan secara sensus, yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang meminta pelayanan pada bulan Februari 2012 dengan jumlah 38 jiwa yang tersebar di 3 dusun, kemudian sebagai data pendukung dilakukan wawancara kepada pegawai kantor kepala desa yang berjumlah 2 orang yakni dari kaur umum dengan kaur pemerintahan, data wawancara ini hanya dilakukan guna memperoleh data skunder dan memperkuat hasil penilaian dari data primer.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Angket atau kuisisioner

Angket dan kuisisioner ini merupakan jenis dan sumber data primer yang diperoleh dari responden yang berjumlah 38 orang, yang pernah melakukan pelayanan di kantor kepala desa pancuran gading selama bulan februari 2012, angket dan kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan (angket) atau daftar isian terhadap objek yang diteliti (populasi dan sampel) (Rosady, 2005: 24).

b. Wawancara

Wawancara ini masuk kedalam jenis dan sumber data primer yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap pegawai yang bekerja di kantor kepala Desa Pancuran Gading, yang melakukan pelayanan di kantor kepala desa pancuran gading, Kegiatan ini dilakukan sebagai salah satu teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung pada objek yang diteliti atau kepada perantara yang mengetahui persoalan dari objek yang diteliti (Rosady, 2003: 24).

c. Observasi

Merupakan cara pengumpulan data dengan melihat langsung kelapangan (laboratorium) terhadap objek yang akan diteliti (populasi dan sampel), (Rosady, 2005:23).

d. Dokumentasi

Proses ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian, seperti sejarah berdirinya kantor kepala desa. Data yang diperoleh dari dokumentasi ini berupa laporan yang dapat menambah data yang ada dan lain sebagainya (Elfiandry, 2004: 45).

5. Jenis dan sumber data

- a. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden berupa informasi tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor kepala desa, dapat diperoleh dari kepala desa, sekretaris desa serta staf-staf lain yang berasal dari kantor desa dan dapat pula berasal dari masyarakat yang memiliki pengetahuan mengenai desa pancuran gading sebagai sumber dan referensi guna melengkapi data yang dibutuhkan peneliti, data ini diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran angket.
- b. Data skunder adalah data yang melengkapi data primer seperti: laporan-laporan, arsip kantor, lampiran data yang tidak dipublikasikan yang di mana dari data-data tersebut dapat mendukung dalam menjawab masalah penelitian ini.

6. Teknik Analisi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya peneliti akan menganalisa data tersebut dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan rumus persentase, yaitu dengan menggunakan angka-angka yang diproses dengan menggunakan rumus presentase dan selanjutnya diperjelas dengan menggunakan kalimat, Dengan menggunakan Rumus yaitu :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Angka Presentasi

F = Frekuensi

N = Jumlah Nilai Keseluruhan

100 % = Ketetapan Rumus (Anas Sudijono,2009: 43).

Dalam pengumpulan data angket, peneliti mengukur dengan menggunakan skala, maksud skala disini dengan memberikan skor pengukuran pada opini yang menjadi pilihan dari responden, dengan keterangan kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

- a) Sangat Lemah 0 – 20%
- b) Lemah 21 – 40%
- c) Cukup 41 – 60%
- d) Kuat 61 – 80%
- e) Sangat Kuat 81 – 100% (Riduwan, 2010:23)

J. SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : Merupakan Pendahuluan, Dengan Menyajikan Latar belakang, Alasan pemilihan Judul, Penegasan istilah, Permasalahan, Tujuan dan Manfaat penelitian, Kerangka teoritis, Kajian terdahulu yang relevan, Konsep operasional, Metode penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : Gambaran umum lokasi penelitian , dengan menyajikan Letak geografis lokasi penelitian, Keadaan demografis lokasi penelitian.

BAB III : Penyajian Data Menyajikan tabel-tabel yang diperoleh dari pengolahan data dengan menggunakan rumus yang telah ditentukan

BAB IV: Analisa Data merupakan inti dari penelitian yang berangkat dari rumusan masalah yang telah disajikan, bagian ini merupakan hasil penelitian dengan melampirkan data yang akurat serta analisa yang rasional.

BAB V :Penutup, Pembahasan dalam bab ini merupakan hasil kajian secara keseluruhan dalam bentuk kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN DESA PANCURAN GADING KECAMATAN TAPUNG KABUPATEN KAMPAR

A. Letak Geografis Desa Pancuran Gading

Desa Pancuran Gading merupakan salah satu desa yang berada dibawah pemerintahan Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar, desa ini dimekarkan oleh departemen transmigrasi pada tahun 1998 dan menjadi desa transmigrasi. Pada tahun 1998 tersebut Desa Pancuran Gading akhirnya menjadi desa mandiri, yang letaknya tepat berada di Jl. Garuda Sakti KM 21 Pantai Cermin, letak geografis Desa Pancuran Gading ini berada antara Bencah Kelubi dengan Pantai Cermin, luas wilayah Desa Pancuran Gading ini sekitar 1094,5 Ha, dengan batasan daerah sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Bencah Kelubi
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Bencah Kelubi
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Pantai Cermin
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Desa Bencah Kelubi

Memiliki jarak tempuh Desa Pancuran Gading Dengan Ibu Kota Kecamatan ± 22 Km, jarak dengan Ibu Kota Kabupaten ± 60 Km, dan jarak dengan Ibu Kota Provinsi ± 30 Km yang ditempuh dengan jalan darat. Dan Desa Pancuran Gading memiliki kondisi tanah yang gembur. (Arsip Kantor Desa 2011).

B. Keadaan Demografis Desa Pancuran Gading

1. Kependudukan

Berdasarkan dari sensus penduduk yang dilakukan oleh pihak Desa Pancuran Gading 2011, diketahui bahwa jumlah penduduk yang berada di Desa Pancuran Gading ini berjumlah 1992 jiwa, yang terdiri 1035 jiwa laki-laki dan 957 jiwa perempuan, dan memiliki 520 Kepala Keluarga (KK), untuk lebih jelasnya mengenai data kependudukan Desa Pancuran Gading dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 1

Jumlah Penduduk Desa Pancuran Gading Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	957	48 %
2	Laki-laki	1035	52 %
	Jumlah	1992	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa jenis kelamin penduduk Desa Pancuran Gading terbagi menjadi dua golongan yaitu golongan perempuan dan laki-laki dengan jumlah populasinya sebanyak 957 jiwa perempuan atau 48 % dan golongan laki-laki dengan jumlah populasinya 1035 jiwa atau 52 % dengan jumlah keseluruhan 1992 jiwa atau 100%.

Sedangkan jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan di Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar, dapat diketahui pada tabel berikut:

TABEL 2

Jumlah Penduduk Menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Belum Sekolah	340	17 %
2	Tidak Tamat SD	38	2%
3	Tamat SD	830	42 %
4	Tamat SLTP	335	16%
5	Tamat SLTA	374	18%
6	Tamat D2, D3	35	2%
7	Tamat S1	40	3%
	Jumlah	1992	100 %

Dari tabel 2 dapat diketahui jumlah penduduk menurut tingkat pendidikan di Desa Pancuran Gading yakni 340 jiwa atau 17% belum bersekolah, 38 jiwa atau 2% tidak tamat SD, 830 jiwa atau 42% tamat SD, 335 atau 16% tamat SLTP, 374 jiwa atau 18% tamat SLTA, 35 jiwa atau 2% tamat D2 dan D3, dan 40 jiwa atau 3% tamat S1, dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa pendidikan masyarakat Desa Pancuran Gading yang paling banyak adalah tamatan Sekolah Dasar (SD) dengan jumlah 830 jiwa atau 42%.

2. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agamanya

Penduduk Desa Pancuran Gading memiliki beberapa agama selain dari pada agama islam yakni agama kristen protestan dan kristen khatolik, yang terdiri dari masyarakat yang beragama islam sejumlah 1971 jiwa, masyarakat yang beragama kristen protestan sejumlah 5 jiwa, dan masyarakat yang beragama kristen khatolik sejumlah 16 jiwa, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

TABEL 3

Jenis Agama Penduduk Desa Pancuran Gading

No	Jenis Agama	Jumlah	Persentase
1	Islam	1971	97 %
2	Protestan	5	1 %
3	Khatolik	16	2 %
4	Hindu	0	0%
5	Budha	0	0%
	Jumlah	1992	100 %

Tabel 3 menunjukkan bahwa jenis agama yang dipeluk oleh masyarakat Desa Pancuran gading terdiri dari 3 jenis agama yaitu agama islam dengan pemeluk agama berjumlah 1971 jiwa atau 97%, pemeluk agama kristen protestan sejumlah 5 jiwa atau 1%, dan pemeluk agama kristen khatolik sejumlah 16 jiwa atau 2 %, dari data diatas dapat diambil kesimpulan bahwa agama yang dominan dipeluk oleh warga masyarakat Desa Pancuran Gading adalah Islam dengan jumlah 1971 jiwa atau 97%.

3. Sarana Peribadahan Desa Pancuran Gading

Sarana peribadahan desa Pancuran Gading dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

TABEL 4

Sarana Peribadahan desa Pancuran Gading

No	Sarana Peribadahan	Jumlah	Persentase
1	Masjid	3	30%
2	Mushallah	7	70%
	Jumlah	10	100%

Tabel 4 menunjukkan bahwa hanya ada dua jenis sarana peribadahan yang dimiliki oleh Desa Pancuran Gading yaitu masjid dan mushallah dengan jumlah masjid sebanyak 3 buah atau 30% dan jumlah mushallah sebanyak 7 buah atau 70%.

4. Mata Pencaharian Penduduk Desa Pancuran Gading

Mata pencaharian penduduk Desa Pancuran Gading saat ini terdiri dari berbagai bidang seperti, karyawan, wiraswasta, tani, pertukangan, buruh tani, nelayan, sebagai penyedia jasa, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini :

TABEL 5

Jenis Mata Pencaharian Penduduk Desa Pancuran Gading

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan	34	3%
2	Wiraswasta	100	8%
3	Tani	870	72%
4	Pertukangan	5	2%
5	Buruh Tani	210	12%
6	Nelayan	5	2%
7	Jasa	2	1%
	Jumlah	1226	100%

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari keseluruhan masyarakat Pancuran Gading yang Berjumlah 1226 jiwa yang telah bekerja, 34 jiwa atau 3% bermata pencaharian sebagai Karyawan, 100 jiwa atau 8% bermata pencaharian sebagai Wiraswasta, 870 jiwa atau 72% bermata pencaharian sebagai Tani, 5 jiwa atau 2% bermata pencaharian sebagai Pertukangan, 210 jiwa atau 12% bermata pencaharian sebagai Buruh Tani,

5 jiwa atau 2% bermata pencaharian sebagai Nelayan, 2 Jiwa atau 1% bermata pencaharian sebagai Jasa.

5. Sarana Pendidikan Desa Pancuran Gading

Pada sarana pendidikan, Desa Pancuran Gading memiliki 2 kategori yakni pendidikan tingkat Negeri dan pendidikan tingkat Swasta, dengan Jenis pendidikan Taman Kanak-kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP atau sederajat), Sekolah Menengah Atas (SMA atau sederajat), namun pembagian jumlahnya disamakan antara swasta dan negeri, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

TABEL 6

Sarana Pendidikan Desa Pancuran gading

No	Sarana Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	Taman Kanak-kanak (TK)	2	29%
2	Sekolah Dasar (SD)	1	14%
3	Sekolah Menengah Pertama (SMP/MTS)	2	29%
4	Sekolah Menengah Atas (SMA/ALYAH)	2	29%
	Jumlah	7	100%

Tabel 6 menunjukkan bahwa sarana pendidikan yang ada di desa Pancuran Gading sebanyak 7 buah, dengan pembagian sebagai berikut, 2 buah gedung Taman Kanak-kanak atau 29 %, selanjutnya 1 buah gedung Sekolah Dasar atau 14%, selanjutnya 2 buah gedung Sekolah Menengah Pertama atau 29%, dan 2 buah gedung Sekolah Menengah Atas atau 29%, dengan total 100%.

BAB III

PENYAJIAN DATA

Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading, Kecamatan Tapung, Kabupaten Kampar.

Pada penyajian data, penulis menggunakan tabel untuk menjawab permasalahan yaitu Bagaimana Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung kabupaten Kampar, peneliti melakukan penyebaran angket yang berjumlah 38 eksamplar, yang terdiri dari 30 pertanyaan yang diajukan kepada responden sesuai dengan sampel penelitian yakni 38 orang responden, dan seluruh angket yang disebarkan kepada responden kembali kepada peneliti 38 eksemplar. Pada penyajian data ini peneliti mencari jumlah frekuensi dan setiap alternatif jawaban dan selanjutnya mencari nilai persentasenya. Setelah diperoleh hasilnya, maka penulis menjabarkan dengan kalimat yang disesuaikan dengan pertanyaan angket dan diberikan kesimpulan,

1. Data Responden Mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Tahun 2012

TABEL 7

Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	25	67%
2	Perempuan	13	33%
	Jumlah	38	100%

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 38 orang responden terdapat 25 orang atau 67% adalah responden jenis kelamin laki-laki, 13 orang atau 33% adalah responden perempuan, jadi dapat diambil kesimpulan bahwa identitas responden yang paling dominan adalah laki-laki yang memiliki jumlah 25 orang atau 67%.

TABEL 8

Umur Responden

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase
1	17 – 22 Tahun	6	16 %
2	23 – 28 Tahun	11	29%
3	29 – 34 Tahun	9	24%
4	35 – 40 Tahun	4	10%
5	41 – 46 Tahun ke atas	8	21%
	Jumlah	38	100%

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 38 orang responden terdapat 6 orang atau 16% responden yang berumur 17 – 22 tahun, 11 orang atau 29% responden yang berumur 23 – 28 tahun, 9 orang atau 23% responden yang

berumur 29 – 34 tahun, 4 orang atau 10% responden yang berumur 35 – 40 tahun, dan 8 orang atau 22% responden yang berumur 40 – 46 tahun keatas. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa umur responden yang paling dominan adalah umur 23 – 28 tahun yakni sejumlah 11 orang atau 29%.

TABEL 9

Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan Responden	Jumlah	Persentase
1	SD	5	13%
2	SLTP / MTS	12	32%
3	SLTA/ MA	17	45%
4	Perguruan Tinggi D3/S1	4	10%
	Jumlah	38	100%

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 38 orang responden terdapat 5 orang atau 13% adalah tamatan Sekolah Dasar (SD), 12 orang atau 32% adalah tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP), 17 orang atau 45% adalah tamatan Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA), 4 orang atau 10% adalah tamatan Perguruan Tinggi D3 / S1. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling dominan adalah tamatan SLTA/MA dengan jumlah 17 orang atau 45%.

TABEL 10

Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan Responden	Jumlah	Persentase
1	PNS	2	5%
2	Mahasiswa	5	13%
3	Wiraswasta	16	43%
4	Petani	7	18%
5	Ibu Rumah Tangga	8	21%
	Jumlah	38	100%

Tabel 10 menunjukkan bahwa dari 38 responden, terdapat 2 orang atau 5% responden memiliki pekerjaan sebagai PNS, 5 orang atau 13% responden adalah Mahasiswa, 16 orang atau 43% responden memiliki pekerjaan sebagai Wiraswasta, 7 orang atau 18% responden memiliki pekerjaan sebagai Petani, dan 8 orang atau 21% responden memiliki pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa pekerjaan responden yang paling dominan adalah Wiraswasta yakni dengan jumlah 16 orang atau 43%.

TABEL 11

Surat Keterangan Yang Pernah Diurus

No	Surat Keterangan	Jumlah	Persentase
1	KTP (Kartu Tanda Penduduk)	11	29 %
2	SKU (Surat Keterangan Usaha)	3	9%
3	Akta Kelahiran	2	5%
4	Domisili	4	10%
5	Akta Nikah	2	5%
6	Kartu Keluarga	11	29%
7	Surat Keterangan Tidak Mampu	5	13%
	Jumlah	38	100%

Tabel 11 menunjukkan bahwa dari 38 responden, terdapat 11 orang atau 29% responden mengurus KTP (Kartu Tanda Penduduk), 3 orang atau 9% responden mengurus SKU (Surat Keterangan Usaha), 2 orang atau 5% responden mengurus akta Kelahiran, 4 orang atau 10% responden mengurus surat domisili, 2 orang atau 5% responden mengurus Surat Nikah (NA), 11 orang atau 29% responden mengurus KK (Kartu Keluarga), 5 orang atau 13 % mengurus SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu). Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa surat yang paling dominan diurus oleh masyarakat Desa Pancuran Gading adalah KTP dan Kartu Keluarga yaitu sama-sama 11 orang atau 29%.

2. Data Penelitian Mengenai Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar Tahun 2012

a. Persepsi terhadap lingkungan fisik

TABEL 12

Letak Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Strategis	3	8%
B	Strategis	20	53%
C	Cukup Strategis	5	13%
D	Kurang Strategis	8	21%
E	Tidak Strategis	2	5%
	Jumlah	38	100%

Tabel 12 menunjukkan bahwa alternatif jawaban dari 38 orang responden terdapat 3 orang atau 8% responden menilai sangat Strategis, 20 orang atau 53% responden menilai Strategis, 5 orang atau 12% responden

menilai Cukup Strategis, 8 orang atau 21% responden menilai kurang memuaskan, 2 orang atau 5% responden menilai tidak memuaskan. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian responden apakah letak kantor kepala desa pancuran gading strategis, yang paling dominan adalah memuaskan yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 13

Kondisi Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	3	8%
B	Baik	15	40%
C	Cukup Baik	10	26%
D	Kurang Baik	10	26%
E	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 13 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden terdapat 3 orang atau 8% responden menilai sangat baik, 15 orang atau 39% responden menilai baik, 10 orang atau 26% responden menilai cukup baik, 10 orang atau 26% responden menilai kurang baik, sementara alternatif tidak baik tidak memiliki nilai. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa penilaian responden bagaimana kondisi kantor kepala desa saat ini, yang paling dominan adalah baik yakni 15 orang atau 39% responden.

TABEL 14

Kelayakan Kantor Kepala Desa Dalam Melayani Keperluan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Layak	0	0%
B	Layak	20	53%
C	Cukup Layak	3	8%
D	Kurang Layak	13	34%
E	Tidak Layak	2	5%
	Jumlah	38	100%

Tabel 14 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden yang menilai sangat layak, 20 orang atau 53% responden menilai layak, 3 orang atau 8% responden menilai cukup layak, 13 orang atau 34% responden menilai kurang layak, dan 2 orang atau 5% responden menilai tidak layak. Jadi dapat diambil kesimpulan apakah gedung kantor kepala desa layak untuk digunakan dalam melayani keperluan, yang paling dominan adalah Layak yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 15

Keadaan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Saat Meminta Pelayanan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	20	53%
C	Cukup Baik	2	5%
D	Kurang Baik	15	40%
E	Tidak Baik	1	2%
	Jumlah	38	100%

Tabel 15 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 20 orang atau 53% responden menilai

baik, 2 orang atau 5% responden menilai cukup baik, 15 orang atau 40% responden menilai kurang baik, dan 1 orang atau 2% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana keadaan kantor kepala desa saat meminta pelayanan, yang paling dominan adalah Baik yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 16

Struktur Ruangan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	16	42%
C	Cukup Baik	8	21%
D	Kurang Baik	12	32%
E	Tidak Baik	2	5%
	Jumlah	38	100%

Tabel 16 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 16 orang atau 42% responden menilai baik, 8 orang atau 21% responden menilai cukup baik, 12 orang atau 32% responden menilai kurang baik, dan 2 orang atau 5% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana keadaan struktur ruangan kepala desa saat ini, yang paling dominan adalah Baik yakni 16 orang atau 42% responden.

TABEL 17

Kondisi Kebersihan Lingkungan Kantor Kepala Desa
Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	9	24%
C	Cukup Baik	4	10%
D	Kurang Baik	25	66%
E	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 17 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 9 orang atau 24% responden menilai baik, 4 orang atau 10% responden menilai cukup baik, 25 orang atau 66% responden menilai kurang baik, dan tidak terdapat juga responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana kondisi kebersihan lingkungan kantor kepala desa, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 25 orang atau 66% responden, dari hasil wawancara dengan pegawai, menyatakan kondisi kebersihan lingkungan kantor kepala desa kurang baik karena saat ini gedung kepala desa sedang melakukan renovasi terhadap balai desa sehingga memungkinkan pandangan warga masyarakat kurang baik karena banyak material bangunan yang berserakan (Purwanto, 28 Februari:2012)

TABEL 18

Alat atau Media Yang Dimiliki Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
untuk Melayani Keperluan Masyarakat

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Lengkap	0	0%
B	Lengkap	5	13%
C	Cukup Lengkap	5	13%
D	Kurang Lengkap	26	69%
E	Tidak Lengkap	2	5%
	Jumlah	38	100%

Tabel 18 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat lengkap, 5 orang atau 13% responden menilai lengkap, 5 orang atau 13% responden menilai cukup lengkap, 26 orang atau 69% responden menilai kurang Lengkap, dan 2 orang atau 5% responden menilai tidak Lengkap, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana alat atau media yang dimiliki kantor kepala desa pancuran gading untuk mengurus keperluan dalam melakukan pelayanan, yang paling dominan adalah Kurang Lengkap yakni 26 orang atau 69% responden, hasil wawancara dengan pegawai menyatakan kurang lengkapnya media yang dimiliki oleh kantor kepala desa bukanlah media yang vital, melainkan media pendukung seperti mesin foto copy, mesin ini belum dimiliki desa karena keterbatasan dana yang dimiliki oleh desa, namun dengan ketiadaan media ini pegawai kantor kepala desa masih dapat melayani keperluan masyarakat (Purwanto, 28Februari: 2012).

TABEL 19

Kondisi Peralatan Yang Dimiliki Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	17	45%
C	Cukup Baik	4	10
D	Kurang Baik	13	35%
E	Tidak Baik	4	10%
	Jumlah	38	100%

Tabel 19 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 17 orang atau 45% responden menilai baik, 4 orang atau 10% responden menilai cukup baik, 13 orang atau 35% responden menilai kurang baik, dan 4 orang atau 10% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana peralatan yang dimiliki kantor kepala desa pancuran gading dalam memberikan pelayanan, yang paling dominan adalah Baik yakni 17 orang atau 45% responden.

TABEL 20

Kenyamanan Kantor Kepala Desa Saat Melakukan Pelayanan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Nyaman	0	0%
B	Nyaman	20	53%
C	Cukup Nyaman	7	18%
D	Kurang Nyaman	10	26%
E	Tidak Nyaman	1	2%
	Jumlah	38	100%

Tabel 20 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat nyaman, 20 orang atau 53% responden menilai nyaman, 7 orang atau 18% responden menilai cukup Nyaman, 10

orang atau 26% responden menilai kurang nyaman, dan 1 orang atau 2% responden menilai tidak nyaman, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana kenyamanan kantor kepala desa pancuran gading saat melakukan pelayanan, yang paling dominan adalah Nyaman yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 21

Kondisi Parkiran yang Tersedia dikantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	8	21%
C	Cukup Baik	5	13%
D	Kurang Baik	20	53%
E	Tidak Baik	5	13%
	Jumlah	38	100%

Tabel 21 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 8 orang atau 21% responden menilai baik, 5 orang atau 13% responden menilai cukup baik, 20 orang atau 53% responden menilai kurang baik, dan 5 orang atau 13% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana kondisi parkiran yang tersedia dikantor kepala desa pancuran gading, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 20 orang atau 53% responden.

b. Persepsi terhadap lingkungan sosial

TABEL 22

Pelayanan yang Diberikan Pegawai Kantor Kepala Desa
Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	11	29%
C	Cukup Baik	10	26%
D	Kurang Baik	14	37%
E	Tidak Baik	3	8%
	Jumlah	38	100%

Tabel 22 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden yang menilai sangat baik, 11 orang atau 29% responden menilai baik, 10 orang atau 26% responden menilai cukup baik, 14 orang atau 37% responden menilai kurang baik, dan 3 orang atau 8% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana pelayanan yang diberikan pegawai kantor kepala desa, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 14 orang atau 37% responden, namun dari hasil wawancara dengan pegawai kantor kepala desa pancuran gading menyatakan bahwa mereka sudah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, penilaian yang kurang baik bisa saja terjadi karena saat pegawai melayani ada sedikit kesalahan namun dianggap fatal oleh masyarakat (Purwanto,28 Februari:2012)

TABEL 23

Bahasa Pegawai kantor Kepala Desa Pancuran Gading Saat Melayani

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	1	2%
B	Baik	16	42%
C	Cukup Baik	7	18%
D	Kurang Baik	11	29%
E	Tidak Baik	3	8%
	Jumlah	38	100%

Tabel 23 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden terdapat 1 orang atau 2% responden menilai sangat baik, 16 orang atau 42% responden menilai baik, 7 orang atau 18% responden menilai cukup baik, 11 orang atau 29% responden menilai kurang baik, dan 3 orang atau 8% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana komunikasi pegawai saat melayani, yang paling dominan adalah Baik yakni 16 orang atau 42% responden.

TABEL 24

Bahasa Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
Mudah Difahami

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Mudah	2	5%
B	Mudah	15	40%
C	Cukup Mudah	9	24%
D	Kurang Mudah	10	26%
E	Tidak Mudah	2	5%
	Jumlah	38	100%

Tabel 24 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden terdapat 2 orang atau 5% responden menilai sangat mudah, 15 orang atau 40%

responden menilai mudah, 9 orang atau 24% responden menilai cukup mudah 10 orang atau 26% responden menilai kurang mudah, dan 2 orang atau 5% responden menilai tidak mudah, jadi dapat diambil kesimpulan apakah komunikasi pegawai kantor kepala desa mudah difahami, yang paling dominan adalah Mudah yakni 15 orang atau 40% responden.

TABEL 25

Keramahan Petugas Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Melakukan Pelayanan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Ramah	2	5%
B	Ramah	15	40%
C	Cukup Ramah	8	21%
D	Kurang Ramah	13	34%
E	Tidak Ramah	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 25 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden terdapat 2 orang atau 4% responden menilai sangat ramah, 15 orang atau 40% responden menilai ramah, 8 orang atau 21% responden menilai cukup ramah, 13 orang atau 34% responden menilai kurang ramah, dan tidak terdapat responden yang menilai tidak ramah, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana keramahan petugas kantor kepala desa melakukan pelayanan, yang paling dominan adalah Ramah yakni 15 orang atau 40% responden. dari hasil wawancara dengan pegawai kantor kepala desa pancuran gading menyatakan bahwa memang sudah menjadi anjuran agar setiap pegawai memiliki keramahan dalam memberikan pelayanan, namun jika masih ada yang menilai

kurang ramah atau bahkan tidak ramah, mungkin saja ada faktor lain yang menyebabkan penilaian tersebut (Purwanto, 28 Februari: 2012).

TABEL 26

Kesopanan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Sopan	0	0%
B	Sopan	23	61%
C	Cukup Sopan	4	10%
D	Kurang Sopan	11	29%
E	Tidak Sopan	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 26 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat sopan, 23 orang atau 61% responden menilai sopan, 4 orang atau 10% responden menilai cukup sopan, 11 orang atau 29% responden menilai kurang sopan, dan tidak terdapat responden menilai tidak sopan, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana kesopanan pegawai kantor kepala desa melakukan pelayanan, yang paling dominan adalah Sopan yakni 23 orang atau 61% responden.

TABEL 27

Penampilan Berpakaian Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	1	2%
B	Baik	16	42%
C	Cukup Baik	15	40%
D	Kurang Baik	6	16%
E	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 27 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden terdapat 1 orang atau 2% responden menilai sangat baik, 16 orang atau 42% responden menilai baik, 15 orang atau 40% responden menilai cukup baik, 6 orang atau 16% responden menilai kurang baik, dan tidak terdapat responden yang menilai tidak ramah, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana penampilan berpakaian pegawai kantor kepala desa, yang paling dominan adalah Baik yakni 16 orang atau 42% responden.

TABEL 28

Kesesuaian Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat sesuai	0	0%
B	Sesuai	9	24%
C	Cukup Sesuai	10	26%
D	Kurang Sesuai	19	50%
E	Tidak Sesuai	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 28 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden yang menilai sangat sesuai, 9 orang atau 24% responden menilai sesuai, 10 orang atau 26% responden menilai cukup sesuai, 19 orang atau 50% responden menilai kurang berkualitas, dan tidak terdapat responden menilai tidak berkualitas, jadi dapat diambil kesimpulan apakah pelayanan yang diberikan pegawai kantor kepala desa sesuai dengan harapan, yang paling dominan adalah Kurang Sesuai yakni 19 orang atau 50% responden.

TABEL 29

Kemampuan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Melayani Masyarakat

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	7	18%
C	Cukup Baik	11	29%
D	Kurang Baik	20	53%
E	Tidak Baik	0	0%
	Jumlah	38	100%

Tabel 29 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 7 orang atau 18% responden menilai baik, 11 orang atau 29% responden menilai cukup baik, 20 orang atau 53% responden menilai kurang baik, dan tidak terdapat responden menilai tidak ramah, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana kemampuan pegawai kantor kepala desa dalam memberikan pelayanan, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 30

Keterampilan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	8	21%
C	Cukup Baik	10	26%
D	Kurang Baik	19	50%
E	Tidak Baik	1	2%
	Jumlah	38	100%

Tabel 30 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 8 orang atau 21% responden menilai

baik, 10 orang atau 26% responden menilai cukup baik, 19 orang atau 50% responden menilai kurang baik, dan 1 orang atau 2% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana keterampilan pegawai saat melakukan pelayanan, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 19 orang atau 50% responden.

TABEL 31

Pegawai Kantor Kepala Desa Cekatan Dalam Melakukan Pelayanan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Cekatan	0	0%
B	Cekatan	7	18%
C	Cukup Cekatan	7	18%
C	Kurang Cekatan	20	53%
D	Tidak Cekatan	4	10%
	Jumlah	38	100%

Tabel 31 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat cekatan, 7 orang atau 18% responden menilai cekatan, 7 orang atau 18% responden menilai cukup cekatan, 20 orang atau 53% responden menilai kurang cekatan, dan 4 orang atau 10% responden menilai tidak profesional, jadi dapat diambil kesimpulan apakah pegawai kantor kepala desa cekatan melakukan pelayanan, yang paling dominan adalah Kurang Cekatan yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 32

Tanggung Jawab Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Melayani
Keperluan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	7	40%
C	Cukup Baik	8	21%
D	Kurang Baik	20	52%
E	Tidak Baik	3	8%
	Jumlah	38	100%

Tabel 32 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat bertanggung jawab, 7 orang atau 19% responden menilai bertanggung jawab, 8 orang atau 21% responden menilai cukup bertanggung jawab, 20 orang atau 53% responden menilai kurang bertanggung jawab, dan 3 orang atau 8% responden menilai tidak bertanggung jawab, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana tanggung jawab pegawai kantor kepala desa melayani keperluan, yang paling dominan adalah Kurang Bertanggung Jawab yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 33

Proses Pelayanan Oleh Pegawai Kantor Kepala Desa
Pancuran Gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	5	13%
C	Cukup Baik	17	45%
D	Kurang Baik	13	34%
E	Tidak Baik	3	8%
	Jumlah	38	100%

Tabel 33 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 5 orang atau 13% responden menilai baik, 17 orang atau 45% responden menilai kurang cukup baik, 13 orang atau 34% responden menilai kurang baik, dan 3 orang atau 8% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana proses pelayanan oleh pegawai kantor kepala desa, yang paling dominan adalah Cukup Baik yakni 17 orang atau 45% responden, hasil ini diperkuat dari pernyataan pegawai melalui wawancara yang mengatakan bahwa mereka selaku pegawai yang memiliki tugas selalu berusaha memberikan pelayanan yang sebaik dan semaksimal mungkin kepada masyarakat (Arni, 28 Februari: 2012).

TABEL 34

Melayani Masyarakat Berbelit-belit

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Tidak Berbelit-belit	0	0%
B	Kurang Berbelit-belit	18	47%
C	Cukup Berbelit-belit	5	13%
D	Berbelit-belit	11	29%
E	Sangat Berbelit-belit	4	10%
	Jumlah	38	100%

Tabel 34 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai tidak berbelit-belit, 18 orang atau 47% responden menilai kurang berbelit-belit, 5 orang atau 13% responden menilai cukup berbelit-belit, 11 orang atau 29% responden menilai berbelit-belit, dan 4 orang atau 10% responden menilai sangat berbelit-belit, jadi dapat diambil kesimpulan apakah dalam melayani pegawai kantor kepala desa berbelit-belit,

yang paling dominan adalah Kurang Berbelit-belit yakni 18 orang atau 47% responden.

TABEL 35

Keterbukaan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
Dalam Melayani

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Terbuka	0	0%
B	Terbuka	7	18%
C	Cukup Terbuka	8	21%
D	Kurang Terbuka	17	45%
E	Tidak Terbuka	6	16%
	Jumlah	38	100%

Tabel 35 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat terbuka, 7 orang atau 18% responden menilai terbuka, 8 orang atau 21% responden menilai cukup terbuka, 17 orang atau 45% responden menilai kurang terbuka, dan 6 orang atau 16% responden menilai tidak terbuka, jadi dapat diambil kesimpulan apakah pegawai kantor kepala desa memiliki keterbukaan dalam melayani urusan, yang paling dominan adalah Kurang Terbuka yakni 17 orang atau 45% responden.

TABEL 36

Waktu yang Diperlukan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
Menyelesaikan Urusan

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	13	40%
C	Cukup Baik	8	21%
D	Kurang Baik	15	40%
E	Tidak Baik	2	5%
	Jumlah	38	100%

Tabel 36 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 13 orang atau 34% responden menilai baik, 8 orang atau 21% responden menilai cukup baik, 15 orang atau 40% responden menilai kurang baik, dan 2 orang atau 5% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana waktu yang diperlukan pegawai kantor kepala desa dalam menyelesaikan urusan, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 15 orang atau 40% responden.

TABEL 37

Disiplin Pegawai Kantor Kepala Desa Dalam Menyelesaikan Tugas

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Disiplin	0	0%
B	Disiplin	4	10%
C	Cukup Disiplin	5	13%
D	Kurang Disiplin	26	68%
E	Tidak Disiplin	3	8%
	Jumlah	38	100%

Tabel 37 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat disiplin, 4 orang atau 10% responden menilai disiplin, 5 orang atau 13% responden menilai cukup disiplin, 26 orang atau 68% responden menilai kurang disiplin, dan 3 orang atau 8% responden menilai tidak disiplin, jadi dapat diambil kesimpulan apakah pegawai kantor kepala desa disiplin dalam menyelesaikan tugas, yang paling dominan adalah Kurang Disiplin yakni 26 orang atau 68% responden.

TABEL 38

Disiplin Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
Masuk Kantor

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Disiplin	0	0%
B	Disiplin	6	16%
C	Cukup Disiplin	5	13%
D	Kurang Disiplin	20	53%
E	Tidak Disiplin	7	18%
	Jumlah	38	100%

Tabel 38 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat disiplin, 6 orang atau 16% responden menilai disiplin, 5 orang atau 13% responden menilai cukup disiplin, 20 orang atau 53% responden menilai kurang disiplin, dan 7 orang atau 18% responden menilai tidak disiplin, jadi dapat diambil kesimpulan apakah pegawai kantor kepala desa disiplin masuk kantor, yang paling dominan adalah Kurang Disiplin yakni 20 orang atau 53% responden.

TABEL 39

Biaya yang Diminta Petugas Kantor Kepala Desa
Pancuran gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Sesuai	0	0%
B	Sesuai	8	21%
C	Cukup Sesuai	9	24%
D	Kurang Sesuai	14	37%
E	Tidak Sesuai	7	18%
	Jumlah	38	100%

Tabel 39 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat sesuai, 8 orang atau 21% responden menilai

sesuai, 9 orang atau 24% responden menilai cukup sesuai, 14 orang atau 37% responden menilai kurang sesuai, dan 7 orang atau 18% responden menilai tidak sesuai, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana biaya yang diminta oleh petugas kantor kepala desa, yang paling dominan adalah Kurang Sesuai yakni 14 orang atau 37% responden.

TABEL 40

Penjelasan Mengenai Biaya yang Diperlukan Oleh Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran gading

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Baik	0	0%
B	Baik	6	16%
C	Cukup Baik	12	31%
D	Kurang Baik	15	40%
E	Tidak Baik	5	13%
	Jumlah	38	100%

Tabel 40 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat baik, 6 orang atau 16% responden menilai baik, 12 orang atau 31% responden menilai cukup baik, 15 orang atau 40% responden menilai kurang baik, dan 5 orang atau 13% responden menilai tidak baik, jadi dapat diambil kesimpulan apakah pegawai kantor memberikan penjelasan mengenai biaya yang diperlukan, yang paling dominan adalah Kurang Baik yakni 15 orang atau 40% responden.

TABEL 41

Keadilan yang Diberikan Pegawai Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
Dalam Melayani

Opini	Alternatif Jawaban	Jumlah	Persentase
A	Sangat Adil	0	0%
B	Adil	6	16%
C	Cukup Adil	10	26%
D	Kurang Adil	17	45%
E	Tidak Adil	5	13%
	Jumlah	38	100%

Tabel 41 menunjukkan bahwa alternatif dari 38 orang responden tidak terdapat responden menilai sangat adil, 6 orang atau 16% responden menilai adil, 10 orang atau 26% responden menilai cukup adil, 17 orang atau 45% responden menilai kurang adil, dan 5 orang atau 13% responden menilai tidak adil, jadi dapat diambil kesimpulan bagaimana keadilan yang diberikan pegawai kantor dalam memberikan pelayanan, yang paling dominan adalah Kurang Adil yakni 17 orang atau 45% responden.

TABEL 42

Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu
Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading
Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar

TABEL	A		B		C		D		E	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
12	3	8%	20	53%	5	13%	8	21%	2	5%
13	3	8%	15	40%	10	26%	10	26%	0	0%
14	0	0%	20	53%	3	8%	13	34%	2	5%
15	0	0%	20	53%	2	5%	15	40%	1	2%
16	0	0%	16	42%	8	21%	12	32%	2	5%
17	0	0%	9	24%	4	10%	25	66%	0	0%
18	0	0%	5	13%	5	13%	26	69%	2	5%
19	0	0%	17	45%	4	10%	13	35%	4	10%
20	0	0%	20	53%	7	18%	10	26%	1	2%
21	0	0%	8	21%	5	13%	20	53%	5	13%
22	0	0%	11	29%	10	26%	14	37%	3	8%
23	1	2%	16	42%	7	18%	11	29%	3	8%
24	2	5%	15	40%	9	24%	10	26%	2	5%
25	2	5%	15	40%	8	21%	13	34%	0	0%
26	0	0%	23	61%	4	10%	11	29%	0	0%
27	1	2%	16	42%	15	40%	6	16%	0	0%
28	0	0%	9	24%	10	26%	19	50%	0	0%
29	0	0%	7	18%	11	29%	20	53%	0	0%
30	0	0%	8	21%	10	26%	19	50%	1	2%
31	0	0%	7	18%	7	18%	20	53%	4	10%
32	0	0%	7	18%	8	21%	20	53%	3	8%
33	0	0%	5	13%	17	45%	13	34%	3	8%
34	0	0%	18	47%	5	13%	11	29%	4	10%
35	0	0%	7	18%	8	21%	17	45%	6	16%
36	0	0%	13	34%	8	21%	15	40%	2	5%
37	0	0%	4	10%	5	13%	26	68%	3	8%
38	0	0%	6	16%	5	13%	20	53%	7	18%
39	0	0%	8	21%	9	24%	14	37%	7	18%
40	0	0%	6	16%	12	31%	15	40%	5	13%
41	0	0%	6	16%	10	26%	17	45%	5	13%
Jumlah	12		357		216		438		77	

Dilihat dari tabel Rekapitulasi diatas dapat diketahui bahwa Frekuensi pilihan pada kelima alternatif pilihan yakni A, B, C, D dan E, dapat diketahui jumlah keseluruhan, seperti dijelaskan dibawah ini:

Pada alternatif jawaban A jumlah keseluruhan	12kali
Pada alternatif jawaban B jumlah keseluruhan	357 kali
Pada alternatif jawaban C jumlah keseluruhan	216 kali
Pada alternatif jawaban D jumlah keseluruhan	438 kali
Pada alternatif jawaban E jumlah keseluruhan	77 kali +
<hr/>	
<i>Jadi jumlah keseluruhan frekuensi berjumlah</i>	1100 (N)

Kemudian selanjutnya jumlah pilihan setiap alternatif jawaban dikalikan dengan bobot masing-masing untuk mengetahui unsur N dan F, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Alternatif jawaban A	12 kali X 5=	60
Alternatif jawaban B	357 kali X 4=	1428
Alternatif jawaban C	216 kali X 3=	648
Alternatif jawaban D	438 kali X 2=	876
Alternatif jawaban E	77 kali X 1=	77 +
<hr/>		
Jumlah		2213 (F)

TABEL 43

Alternatif jawaban

Options	Nilai					
	N	F	Skor Options	100%	: 5	Hasil
A	12	60	5		5	100
B	357	1428	4		5	80
C	216	648	3		5	60
D	438	876	2		5	40
E	77	77	1		5	20
Jumlah	1100	2213				

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa alternatif jawaban dari seluruh options A, B, C, D dan E, yang paling tinggi adalah alternatif jawaban dari options A yaitu 100%, sedangkan yang paling rendah adalah alternatif dari options E yaitu 20%, jika digabungkan seluruh hasil akhir rekapitulasi jawaban persepsi responden Desa Pancuran Gading Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa dapat dilihat sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% : 5$$

$$P = \frac{2213}{1100} \times 100\% : 5$$

$$P = \frac{221300}{1100} : 5$$

$$P = 201 : 5$$

$$P = 40 \%$$

Hal ini dibuktikan setelah dilakukan pengukuran terhadap angket yang disebarkan kepada masyarakat sebagai responden yang pernah melakukan pelayanan selama bulan Februari sebanyak 38 orang dengan 30 pertanyaan, kemudian analisis data yang diolah dengan rumus persentase, pengukuran ini

berdasarkan dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu Kriteria Interpretasi Skor dengan memberikan nilai sebagai berikut: persepsi yang Sangat Baik 81 – 100%, persepsi yang Baik 61 - 80%, persepsi yang Cukup Baik 41-60% , persepsi yang Kurang Baik 21 – 40%, dan persepsi Tidak Baik 0 - 20%.

BAB IV

ANALISA DATA

A. Permasalahan

Pada Bab Ini Peneliti Menyajikan Permasalahan Mengenai Bagaimana Persepsi Masyarakat Desa Pancuran Gading Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading, penulis menyajikan analisis data dengan teknik deskriptif kualitatif persentase, dimana pada metode ini peneliti mengolah data dengan menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat, pada bab IV ini peneliti menganalisa data yang sebelumnya sudah disajikan pada bab III yang telah disajikan pada tabel rekapitulasi dan diukur dengan menggunakan Rumus Persentase yang pengukuran Skornya beracuan pada Skala Rating. Adapun analisa yang diperoleh oleh peneliti antara lain seperti yang disajikan dibawah ini.

B. Pembahasan

Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar. dalam pembahasan ini penenliti menganalisa data yang sebelumnya sudah disajikan pada bab III yang telah disajikan pada tabel rekapitulasi dan diukur dengan menggunakan Rumus Persentase yang pengukuran Skornya beracuan pada Skala Rating. Adapun analisa yang diperoleh oleh peneliti antara lain seperti yang disajikan dibawah ini.

Dilihat dari hasil rekapitulasi jawaban responden bahwa Persepsi Masyarakat Desa Pancuran Gading terhadap pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading, alternatif jawaban A (Sangat Baik) berjumlah 12 kali, disini dapat dilihat adanya perbedaan, bisa saja penyebab perbedaan persepsi ini karena masyarakat yang memilih jawaban alternatif A merasakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah sangat baik, memuaskan dan sesuai dengan apa yang mereka harapkan seperti pegawai yang ramah tamah, disiplin, sopan santun dan sebagainya.

Masyarakat yang memilih alternatif jawaban B (Baik) berjumlah 357 kali, ini merupakan jumlah alternatif tertinggi kedua, pilihan responden dari jawaban yang lain, masyarakat bisa saja menilai seperti ini, karena jika masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka sah-sah saja jika memberi komentar kepada pihak yang melayani mereka, demi mempertahankan atau memperbaiki kinerja serta pelayanan mereka terhadap masyarakat.

Kemudian yang memilih alternatif jawaban C (Cukup Baik) berjumlah 216 kali, pernyataan ini wajar saja jika terjadi, karena persepsi itu muncul seketika ketika telah terjadi sebuah komunikasi yang kurang diinginkan dari salah satu pihak antara kedua belah pihak, yakni pihak pemberi jasa pelayanan dengan pihak penerima jasa pelayanan, seseorang bisa saja merasakan dan menilai bahwa pelayanan yang mereka terima dari pegawai sudah cukup baik, mereka dapat memberikan maklum atas kesalahan yang mungkin saja pernah dilakukan oleh pegawai.

Yang selanjutnya adalah alternatif jawaban D (Kurang Baik) berjumlah 438 kali, menurut saya masyarakat yang memilih alternatif jawaban D ini merupakan masyarakat yang pada waktu mereka berhadapan langsung dengan pegawai kantor kepala desa, dan melakukan transaksi pelayanan, mereka mendapatkan pelayanan yang kurang mereka harapkan, hal ini bisa saja terjadi dikarenakan memang kesalahan dari pegawai atau bisa saja ketidak-fahaman masyarakat terhadap jalur pelayanan yang seharusnya dijalankan oleh pegawai kantor tersebut.

Dan yang terakhir adalah alternatif jawaban E (Tidak Baik) berjumlah 77 kali, menurut saya penilaian ini diberikan oleh masyarakat yang benar-benar mengetahui bagaimana pelayanan yang seharusnya diberikan oleh sebuah instansi, karena bisa saja mereka memahami bentuk dan cara pelayanan yang baik terhadap masyarakat, atau bisa saja sebaliknya, mereka memilih alternatif jawaban E karena kurang mengetahui bagaimana prosedur pelayanan itu sendiri, karena yang dikatakan dengan pelayanan adalah memberikan tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, persepsi ini dikembalikan kepada orang yang menerima pelayanan tersebut, karena persepsi itu dapat saja berbeda dari setiap individu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kantor kepala desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar adalah kurang baik, dengan mendapatkan tanggapan 40% responden menyatakan bahwa pelayanan pegawai kantor kepala desa masih belum memenuhi kebutuhan mereka, maksud kebutuhan disini adalah

kebutuhan mendapatkan pelayanan seperti pembuatan KTP, KK, Akte, Domisili. Perolehan ini merupakan perolehan secara keseluruhan yang diperoleh dari penghitungan seluruh data yang dimiliki oleh peneliti baik itu data yang berasal dari persepsi masyarakat terhadap lingkungan fisik maupun lingkungan sosial.

Persepsi merupakan suatu pengamatan yang dilakukan seseorang terhadap sebuah objek dengan melibatkan indera, yang selanjutnya dianalisa sesuai dengan pemahaman orang yang mempersepsikan (Riva'i: 2003:360). Dengan pernyataan ini berarti suatu objek dapat dipersepsikan dalam bentuk apapun sesuai dengan pemahaman orang yang melihat objek itu sendiri. Sedangkan Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (Moenir: 2000:17), dengan pengertian ini berarti persepsi seseorang terhadap pelayanan dapat beragam seperti yang terjadi pada masyarakat desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar.

1. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Fisik Antara Lain:

Hasil yang diperoleh terhadap persepsi pelayanan fisik adalah sebagai berikut: seperti pada indikator gedung atau bangunan, pada data yang diperoleh dari responden menyatakan bahwa gedung atau bangunan yang dimiliki oleh kantor kepala desa pancuran gading sudah baik, gedung atau bangunan merupakan salah satu kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya pelayanan umum (Moenir, 2000:6), jika tidak ada gedung maka tidak akan ada sebuah pelayanan,

maka persepsi ini bisa dikatakan sesuai dengan pendapat beberapa teori yang menyatakan bahwa benar jika gedung merupakan salah satu fasilitas pendukung untuk melakukan sebuah pelayanan.

Penilaian terhadap indikator yang menjelaskan mengenai fasilitas ruangan, fasilitas ini sudah dapat dikatakan pada kondisi kebersihan lingkungan sekitar kantor kepala desa, masyarakat desa pancuran gading memberikan penilaian yang positif, baik itu dilihat dari keamanan serta ketertiban yang dirasakan oleh masyarakat ketika melakukan pelayanan, (Moenir,2000:121), fasilitas ruangan juga merupakan sarana pelayanan, dengan adanya ruangan yang lengkap dan nyaman maka masyarakat merasa tidak perlu khawatir terhadap situasi atau kondisi buruk yang terjadi seperti kemungkinan kejenuhan dalam menunggu jatah untuk dilayani, kebutuhan yang dianggap tidak penting ini bisa saja berubah menjadi kebutuhan yang sangat penting karena penilaian itu tergantung pada bagaimana seseorang itu mengkonsepkan dan memberikan nilai pada sebuah objek, seperti yang dikatakan oleh Kenneth K Serreno dan Edward dalam Mulyana (2005: 180) beliau menyatakan bahwa persepsi merupakan sarana yang memungkinkan kita memperoleh kesadaran akan sekeliling lingkungan kita. Jadi apapun persepsi yang diberikan oleh masyarakat itu berdasarkan kesadaran mereka sendiri memahami objek yang dilihatnya.

Berikutnya merupakan indikator dari peralatan, mendapatkan pelayanan secara baik merupakan hak setiap masyarakat, tanpa memandang suku ataupun pembeda yang lainnya, seperti terdapat pada pembukaan UUD 1945 Yang menyatakan bahwasanya kemerdekaan itu adalah hak segala bangsa dan oleh sebab itu maka penjajahan harus dihapuskan karena tidak sesuai dengan pri kemanusiaan dan pri keadilan, pada indikator ini masyarakat menilai bahwa kelengkapan yang dimiliki oleh kantor kepala desa masih kurang lengkap, ini menjadikan kurang efektifnya pelayanan yang diberikan dan minimnya pelayanan yang diterima masyarakat dalam pelayanan. Fasilitas dalam pelayanan menjadikan masyarakat tergantung pada upaya perolehan pelayanan yang maksimal, karena itu merupakan sarana kerja, jika sarana terganggu maka akan ada gangguan pada proses dan pada hasil kerja (Moenir,2000: 119).

2. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Sosial Antara Lain:

persepsi masyarakat terhadap lingkungan sosial, penilaian pada lingkungan sosial ini cenderung dirasakan sebagai pelayanan yang negatif atau buruk, seperti sebelumnya telah disajikan pada bab tiga yang disajikan dengan tabel-tabel persentase dan dilengkapi dengan analisa yang dilakukan oleh peneliti.

Persepsi terhadap lingkungan sosial dalam indikator seperti Ramah tamah, serta kemampuan dalam berkomunikasi dengan masyarakat yang melakukan pelayanan ,masyarakat desa pancuran

gading menilai bahwa pegawai kantor kepala desa masih kurang bisa memahami pelayanan lisan yang benar yang harus dimiliki oleh orang yang memiliki tugas melayani masyarakat, seperti mampu memahami masalah yang termasuk kedalam tugasnya, mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan dengan lancar, bertingkah laku dengan sopan dan ramah (Moenir, 2000:191). Pemberian pelayanan ini berkombinasi sejalan dengan persepsi positif jika pegawai melayani dengan baik.

Berikutnya indikator pelayanan sosial seperti cekatan, cekatan ini berkaitan dengan proses pelayanan, dan proses pelayanan ini termasuk juga keadilan, hasil penelitian yang didapat dari perhitungan berdasarkan persentase adalah kurang baik, persepsi ini wajar saja jika disampaikan oleh orang yang mendapatkan pelayanan langsung oleh instansi yang bersangkutan, pelayanan ini merupakan layanan dalam bentuk perbuatan. Dalam Moenir (2000:195), pada umumnya pelayanan ini tentu dilakukan oleh petugas baik dari tingkat menengah maupun bawah, dalam kenyataan sehari-hari jenis pelayanan ini tidak terhindar dari layanan lisan, karena setiap pelayanan berbentuk perbuatan tidak menutup kemungkinan dilakukan sejalan dengan pelayanan lisan. Dengan begitu maka harus difahami bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik hendaknya memperhatikan perlunya menjaga pelayanan dalam bentuk lisan maupun perbuatan guna

menghindarkan persepsi yang negatif dari seseorang yang mengamati objek.

Selanjutnya pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan tidak meminta biaya yang besar melampaui ketentuan yang telah ditentukan oleh Undang-undang ini merupakan aturan yang berlaku pada instansi, namun dalam praktiknya, Dalam memberikan pelayanan pegawai mengacuhkan beberapa poin penting yang dapat menghindarkan pelayanan yang negatif, seperti yang tertuang pada pelayanan prima perpajakan (Boediono, 2003:39-41), mengatakan bahwa: pelayanan terhadap pelanggan merupakan alat ampuh untuk menarik perhatian, pelanggan ditempatkan pada kedudukan yang istimewa, adanya budaya kerja yang profesional dan mantap, memuaskan pelanggan merupakan tanggung jawab dalam organisasi, dan memiliki SDM yang profesional, pada kenyataannya, masyarakat desa pancuran gading merasa bahwa beberapa poin yang terkandung diatas tidak dilaksanakan secara baik oleh pegawai kantor kepala desa, sehingga menjadikan masyarakat tetap beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan kurang baik.

Dengan perolehan hasil ini maka penelitian ini dapat membuktikan bahwa persepsi yang sudah berkembang pada masyarakat mengenai pelayanan kantor kepala desa pancuran gading yang kurang memadai, kemudian sering ditemukannya hambatan yang mengandung unsur kesengajaan adalah benar, dibuktikan bahwa masyarakat memang

masih belum mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kriteria yang mereka harapkan untuk mendapatkan pelayanan yang baik, seperti mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, membantu pelanggan dalam melayani dengan cepat, tepat dan tanggap, serta mampu menangani keluhan dengan baik, ramah tamah, sopan, memberikan jaminan pelayanan terbaik, perhatian, serta hal-hal yang berhubungan dengan penampilan fisik atau benguna kantor kepala desa pancuran gading (Rosady: 2005:277-279).

Menurut (Pandy, 1996: 23). bahwa pelayanan itu dapat dikatakan baik atau bermutu jika terdapat poin-poin seperti *Tangibel* dilihat dari segi fisik gedung atau bangunan, nyaman atau tidaknya interiornya, serta kondisi ruangnya,*reability* dilihat dari sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan aspek penilaian berdasarkan konsisten kerja dan keterampilan kerja, *Responsiveness*, yaitu kemampuan dalam memberikan tanggapan kebutuhan pelanggan dilakukan dengan cepat atau tidak, dengan ramah atau tidak, *Assurance* dilihat dari kompetensi dan courtesy serta kredibilitas pramusaji, dari bahaya, resiko atau kerugaian, *Empaty* yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan, dapat terpenuhi. Sementara pada pelaksanaan di kantor kepala Desa Pancuran Gading dari beberapa poin diatas masih memiliki keterbatasan untuk memenuhi persyaratan

tersebut, sehingga pelayanan yang diberikan tergolong kurang bermutu atau kurang baik.

Hal ini dibuktikan setelah dilakukan pengukuran terhadap angket yang disebarakan kepada masyarakat sebagai responden yang pernah melakukan pelayanan selama bulan Februari sebanyak 38 orang dengan 30 pertanyaan, kemudian analisis data yang diolah dengan rumus persentase, pengukuran ini berdasarkan dengan kriteria yang telah ditentukan yaitu Kriteria Interpretasi Skor dengan memberikan nilai sebagai berikut: persepsi yang Sangat Baik (Kuat) 81 – 100%, persepsi yang Baik (Kuat) 61 - 80%, persepsi yang Cukup Baik (Cukup) 41-60% , persepsi yang Kurang Baik (Lemah) 21 – 40%, dan persepsi Tidak Baik (Sangat Lemah) 0 - 20%, (Riduwan, 2010:23).

Pendapat ini sah-sah saja karena setiap manusia atau individu memiliki konteksnya masing-masing dalam menilai suatu objek, dan pihak kantor kepala desa memberikan tanggapan bahwa mereka sudah memberikan pelayanan yang baik dan semaksimal mungkin dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk mengurus surat-surat, apapun pandangan masyarakat terhadap pelayanan pegawai kantor kepala desa, menjadikan motifasi agar kami semakin meningkatkan kebutuhan masyarakat terutama kebutuhan terhadap pengurusan surat-surat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penyajian data dan hasil analisa data, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: Bahwasanya Persepsi Masyarakat Terhadap Mutu Pelayanan Kantor Kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar dapat dikatakan Kurang Baik, hal ini dapat dibuktikan dari hasil analisa data yang menghasilkan nilai 40% dari keseluruhan jawaban pertanyaan angket sebanyak 30 pertanyaan yang berhubungan dengan konsep operasional dalam penelitian ini, yang dijawab oleh masyarakat sebagai responden yang berjumlah 38 orang, yang meminta pelayanan selama bulan Februari 2012, kemudian didukung oleh data wawancara yang dilakukan peneliti dengan pegawai Kantor Kepala Desa, masyarakat menilai bahwa pelayanan di Kantor Kepala Desa Pancuran Gading adalah Kurang Baik.

Namun penilaian ini dibagi kepada dua aspek yaitu penilaian terhadap lingkungan fisik dan lingkungan social, pada lingkungan fisik masyarakat cenderung memberikan pendapat baik atau positif, sementara pada lingkungan social masyarakat cenderung memberikan penilaian kurang baik atau negative. Namun berdasarkan hasil perhitungan persentase secara keseluruhan yang merupakan hasil pendukung dari proses penyajian data dan kemudian analisa data yang diperoleh dari kegiatan penyebaran angket terhadap masyarakat yang

menjadi responden, perhitungan ini menghasilkan nilai lemah, sehingga menjadikan kesimpulan bahwa persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan kantor kepala Desa Pancuran Gading Kecamatan Tapung Kabupaten Kampar adalah kurang baik.

Hasil dari penelitian ini dapat membuktikan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang tergambarkan pada latar belakang yang berasal dari observasi sementara, menyatakan bahwa masyarakat yang membutuhkan pelayanan, masih ada ditemukan masyarakat yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan kantor kepala desa pancuran gading, ketidak puasan ini tergambar dari bentuk serta proses pelayanan yang diberikan pegawai kantor kepala desa kepada masyarakat yang masih ada kesalahan yang terlihat disengaja, seperti kedisiplinan pegawai kantor kepala desa yang buruk ketika masuk kantor.

B. Saran

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini masyarakat dapat berpartisipasi mensukseskan serta mendukung keberlangsungan pelayanan yang selalu positif, dan saling percaya terhadap kedua belah pihak yakni pihak masyarakat selaku penerima jasa pelayanan dengan customer servis selaku penyedia jasa, dikantor kepala desa pancuran gading kecamatan tapung kabupaten kampar,
2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini seluruh staf pegawai kantor kepala desa pancuran gading, merasa kecewa dengan hasil yang Kurang Baik, namun semakin meningkatkan kualitas pelayanan serta menjaga kepercayaan masyarakat guna menghindari persepsi yang negatif dari masyarakat,

3. Diharapkan dengan adanya penelitian ini pihak kantor kepala desa pancuran gading memperbaiki dan melengkapi serta memenuhi kebutuhan dan keinginan dari masyarakat yang masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Diharap kan hasil dari penelitian ini dapat berguna bagi seluruh pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini, dan memberikan motifasi agar dapat menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono, *pengantar statistik pendidikan*: Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2000
- Buediono, *pelayanan prima perpajakan*: Jakarta, Rineka Cipta, 2003
- Bimo Walgito, *pengantar psikologi komunikasi*: Yogyakarta, Andi, 2001
- _____, *pengantar psikologi komunikasi*: Yogyakarta, Andi, 2003
- Dedy Mulyana, *ilmu komunikasi suatu pengantar*: Bandung, Remaja Rosda Karya, 2001
- _____, *ilmu komunikasi suatu pengantar*: Bandung, Remaja Rosda Karya, 2005
- Elfandry, *makna simbol dalam upacara perkawinan masyarakat adat dan kota kabupaten kampar*: Riau, Yayasan Pustaka Riau, 2004
- H.A.S. Moenir, *manajemen pelayanan umum di Indonesia*: Bumi Aksara: 2000
- Jalaludin rachmat, *Psikologi komunikasi*: Bandung, Remaja Rosda Karya, 2001
- _____, *psikologi komunikasi*: Bandung, Remaja Rosda Karya, 2007
- Kasmir, *etika customer service*: Jakarta, Raja Grafindo persada, 2004
- Rachmat Kriantono, *Teknik Praktis Riset komunikasi*: Jakarta, Kencana, 2010
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *manajemen pelayanan*: Jakarta, Pustaka Pelajar, 2005
- Riduwan, *pengantar statistika*: Bandung, Alfabeta, 2010
- Rosady Ruslan, *manajemen public relations dan media komunikasi*: Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2005
- Sutopo dan Adi Suryanto, *pelayanan prima lembaga Administrasinegara*: Jakarta, 2003
- Soenarjo dan Djonarsih, *Himpunan Istilah Komunika*s: Yogyakarta, Liberty, 1999
- Nasution, *manajemen mutu terpadu* Jakarta, Ghalia Indonesia, 2001
- Tjiptono Pandy, *Manajemen Jasa*: Yogyakarta, Andi, 1996
- Veithzal Riva'I, *kepemimpinan dan perilaku organisasi*: Jakarta, Rajawali Pers, 2003
- Data tambahan Dari Arsip Kantor Kepala Desa Pancuran Gading, Kampar 2012